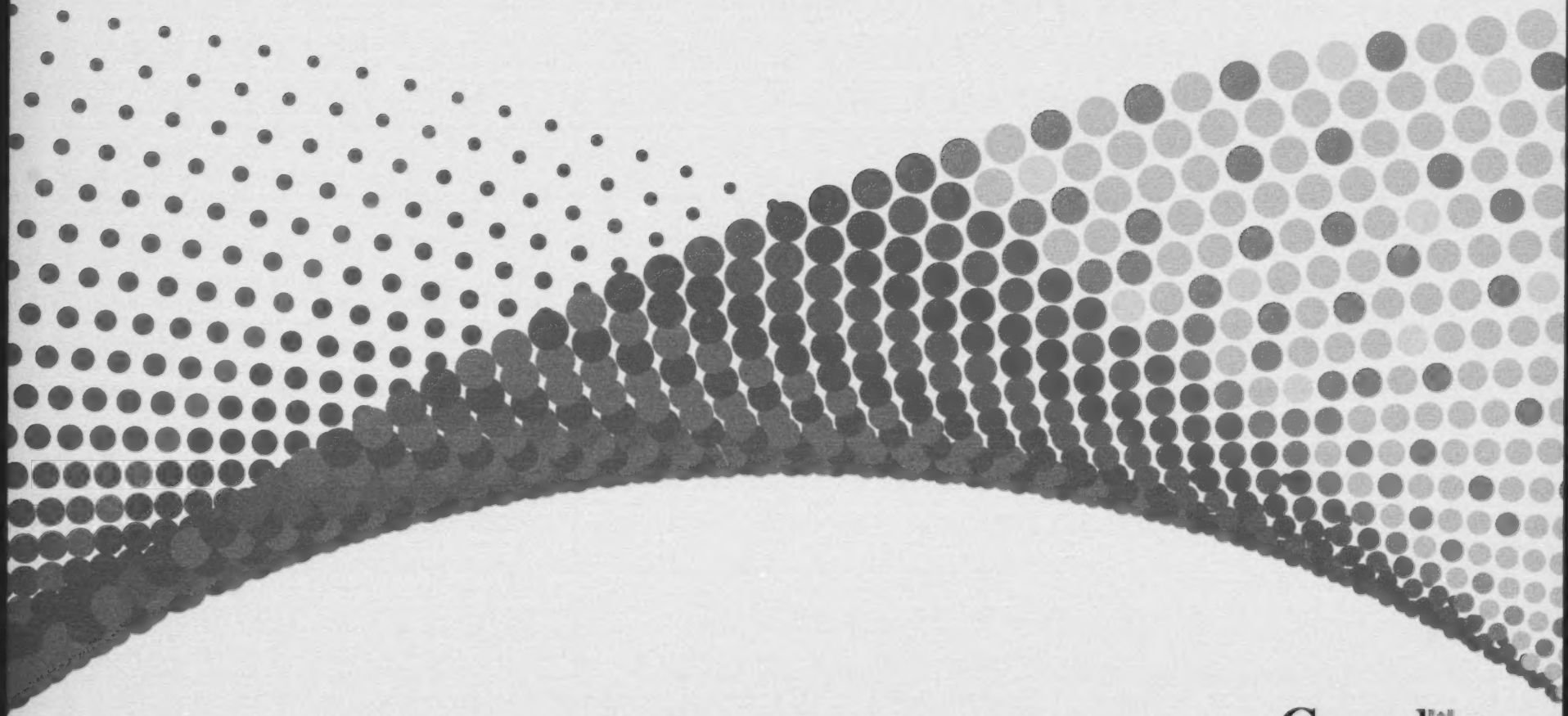
Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Poursuivre sur notre lancée

RAPPORT ANNUEL 2014-2015



Canada

Voilà les trois piliers d'un régime de protection des consommateurs qui vise à outiller les consommateurs de produits et de services financiers au Canada et à responsabiliser le marché financier canadien.

Lucie Tedesco, commissaire de l'ACFC

INTRODUCTION 4

Poursuivre sur notre lancée 5

L'organisation 11

SURVOL DE L'ANNÉE 14

Priorités stratégiques : carte de pointage 15

Exercer une surveillance proactive et transparente 16

Diriger et coordonner la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière 23

Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants 31

Accroître les efforts pour faire connaître aux consommateurs leurs droits et leurs responsabilités 36

Accroître notre participation aux discussions sur les politiques visant les consommateurs de produits et services financiers 38

Miser sur nos ressources et notre infrastructure pour accroître l'efficacité 40

LES CHIFFRES 42

Architecture d'harmonisation des programmes 43

Analyse des plaintes 44

Analyse des programmes par résultat stratégique 46

Réduction de notre empreinte environnementale 54

DONNÉES FINANCIÈRES 56

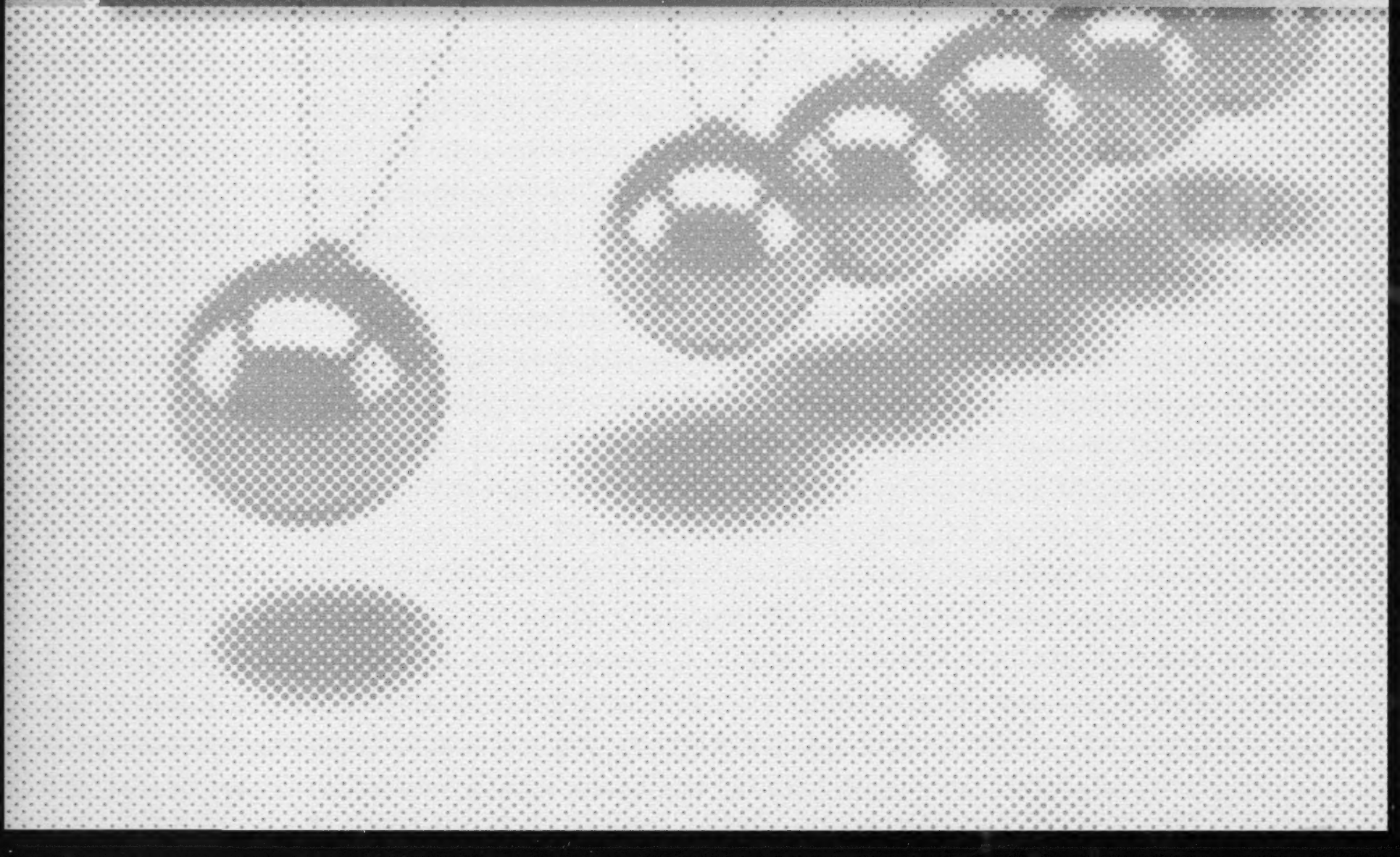
Points saillants 57

États financiers 62

Notes complémentaires aux états financiers 69

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS 89

INTRODUCTION



POURSUIVRE SUR NOTRE LANCÉE

Message de la Commissaire

Le marché financier continue de subir des changements accélérés sous l'effet des forces de l'innovation et, surtout, de la technologie. Cela oblige l'ACFC à être plus proactive et souple dans l'accomplissement de sa mission fondamentale : protéger les consommateurs de services financiers. Cette approche est au cœur de notre stratégie opérationnelle, que nous avons lancée en 2014-2015 et qui a produit de formidables résultats.

Une année de renouvellement et de croissance

Les 12 derniers mois ont été une période déterminante de renouvellement et de croissance pour l'Agence. Je viens de terminer ma première année complète à titre de commissaire de l'Agence et je me suis souciée tout particulièrement d'en accroître la résilience et de bien la situer face à l'avenir. Afin d'y parvenir, nous avons élaboré et commencé à mettre en œuvre une nouvelle stratégie à long terme qui précise l'ordre de priorité des enjeux que nous voulons aborder et des mesures que nous pensons prendre au cours des premières années de mon mandat.

En définissant clairement ses objectifs, l'Agence se présente comme un organisme de réglementation crédible et avant-gardiste; elle inspire confiance à ses intervenants et, en fin de compte, elle se donne les moyens voulus pour réagir aux tendances du secteur financier du Canada et relever les défis qui se posent.

Les intervenants nous ont dit que nous étions sur la bonne voie. Les résultats d'une enquête que nous avons commandée récemment montrent que la majorité de nos intervenants comprennent bien le rôle de l'Agence et qu'ils perçoivent celle-ci comme un chef de file dans les domaines de la surveillance des pratiques de l'industrie, de la littératie financière et de l'éducation des consommateurs. En outre, ces impressions positives vont de pair avec la perception d'une ouverture et d'un esprit de collaboration grandissants de la part de l'Agence. En tant qu'organisme de réglementation, l'Agence voit dans cette rétroaction un important signe de réussite.

L'intervention rapide donne des résultats

En 2014-2015, nous avons mis davantage l'accent sur une surveillance proactive et transparente des entités financières sous réglementation fédérale (EFF). L'intervention rapide nous permet d'éviter les surprises et les conséquences imprévues, et donc d'instaurer une culture de réglementation qui privilégie l'ouverture et la prévisibilité, autant d'éléments qui débouchent sur un « cercle vertueux ». Quand les institutions financières que nous réglementons comprennent notre approche en matière de réglementation, elles sont plus susceptibles de se soucier tôt des questions liées à la protection des consommateurs, avant que des problèmes importants ne se manifestent. En comprenant cette approche, les institutions financières peuvent mettre en œuvre des cadres de conformité plus efficaces en vue de satisfaire aux prescriptions des lois.

Nous nous sommes réunis longuement avec les équipes de direction des institutions financières que nous réglementons afin de leur faire part de nos attentes et d'échanger des renseignements sur les défis de la conformité. Nous nous sommes entretenus avec les cadres supérieurs chargés de la conformité dans plus de 80 % des EFF, comparativement à 30 % l'année précédente. Nous avons également organisé notre première séance d'échange avec l'industrie, qui a réuni plus de 140 représentants des entités réglementées, pour discuter des priorités de l'ACFC et des nouveaux enjeux dans le secteur. D'autres exemples de nos activités visant à promouvoir la conformité sont présentés dans le rapport de la commissaire adjointe, à la page 20.

Nos efforts commencent à donner des résultats. Par exemple, je rencontre régulièrement les membres des conseils d'administration et les chefs de la direction des EFF, et j'ai vu chez eux les questions de conformité cesser d'être accessoires pour devenir des sujets de préoccupation primordiaux abordés pendant les réunions des conseils d'administration.

Privilégier les consommateurs

Ce sont là des tendances encourageantes. Nous nous attendons à ce que les institutions que nous réglementons intègrent dans les cadres d'élaboration de leurs produits et services des facteurs relatifs aux incidences de ces produits et services sur les consommateurs et à la protection de ces derniers. Cela comprend bien des mesures, depuis la communication avec les consommateurs dans un langage clair et efficace, qui ne prête pas à confusion, jusqu'à l'établissement des bonnes politiques pour orienter le comportement de l'institution.

En accordant la priorité aux intérêts des clients, ces institutions pourront non seulement renforcer leurs relations avec eux et conserver leur confiance, mais également les garder comme clients. Comme l'a fait remarquer K. C. Chakrabarty, ancien gouverneur adjoint de la Reserve Bank of India, les organismes de réglementation, tout comme les entités réglementées, devront absolument axer leurs activités sur les clients, dans l'intérêt plus vaste de la stabilité financière, dont la protection des consommateurs est une pierre d'angle. J'abonde dans le même sens.

Innover en matière de littératie financière

La littératie financière est un volet important de la protection des consommateurs. Elle a pour objet de donner aux consommateurs les moyens d'agir en leur procurant les connaissances financières, les compétences et la confiance voulues pour améliorer et protéger leur bien-être financier. Il s'agit là d'une nécessité aujourd'hui, car de nombreux produits et services financiers nécessitent de la part des consommateurs un degré plus élevé de compréhension que dans le passé.

L'an dernier, nous avons parrainé l'Enquête canadienne sur les capacités financières, qui met en évidence l'importance de cette cause. Les résultats montrent qu'il faut grandement améliorer la littératie financière des Canadiens pour les aider à comprendre ce qu'ils achètent, à savoir quelles questions poser et à s'informer sur leurs droits et leurs responsabilités en matière financière.

L'ACFC a toujours été à l'avant-garde pour ce qui est d'aider les Canadiens à accroître leurs connaissances, non seulement sur les questions financières, mais aussi sur leurs droits et leurs responsabilités à cet égard. Ce travail d'éducation des consommateurs fait complément aux activités de surveillance de l'Agence qui, pour l'essentiel, visent à faire en sorte que les institutions financières fournissent à leurs clients les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées.

Comme pour nos activités de surveillance, nous collaborons et dialoguons avec tout un éventail d'intervenants dans le domaine de la littératie financière pour encourager et appuyer les efforts d'éducation dans tout le pays. Un bel exemple de cette approche est le projet innovateur que nous avons mis en œuvre pour élaborer la première stratégie nationale pour la littératie financière.

Nous avons commencé ce travail en 2014-2015, après la nomination de Jane Rooney au poste de chef du développement de la littératie financière. Sous ma direction, Jane et son équipe ont mené de vastes consultations, en encourageant l'industrie, le milieu de l'éducation et les organisations communautaires d'un océan à l'autre à partager leurs idées sur les moyens à prendre pour aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers. En un premier temps, nous avons collaboré avec les intervenants à l'élaboration d'une stratégie sur le renforcement de la littératie financière des aînés, qui a été lancée à l'automne dernier. Nous inaugurerons la stratégie nationale destinée à tous les Canadiens en 2015 2016. D'autres détails sur notre travail dans le domaine de la littératie financière sont fournis dans le rapport de Jane, à la page 24.

La protection des consommateurs demeure plus importante que jamais

La littératie financière et d'autres questions relatives à la protection des consommateurs continuent d'évoluer parallèlement aux changements se produisant dans le marché financier canadien. De nouvelles technologies sont constamment mises au point, et les innovations financières se produisent plus rapidement que jamais, ce qui rend le secteur financier plus complexe et ses éléments, plus interdépendants.

Certes, tous ces phénomènes ajoutent sensiblement à la complexité de la tâche que représente la protection des consommateurs, mais ils rendent aussi cette tâche plus essentielle que jamais au bien-être financier des consommateurs. À titre d'organisme de réglementation, l'Agence anticipe ces changements.

Nous recourrons à divers moyens pour ce faire, notamment à la recherche. En 2014-2015, nous avons mené des travaux pour cerner l'évolution des risques et des défis auxquels les consommateurs de produits et de services financiers sont confrontés dans un monde où tout va toujours plus vite. Outre l'étude sur les capacités financières que j'ai déjà mentionnée, nous avons publié des documents de fond sur les nouveautés à l'échelle internationale dans la réglementation des paiements mobiles ainsi que sur l'évolution des frais bancaires au Canada. Au niveau international, par l'intermédiaire du Réseau international sur l'éducation financière et du Réseau de protection des consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC prend part maintenant à un échange plus vaste de connaissances, détermine comment d'autres organismes de surveillance font face à des questions semblables et appelle à l'adoption d'approches de surveillance efficaces.

Structurer l'ACFC en vue de l'avenir

Nous ne pouvons rester immobiles alors que tout change autour de nous. Les organismes de réglementation qui s'en tiennent à des perspectives et à des approches conventionnelles se privent de précieuses possibilités. C'est pourquoi nous continuerons de chercher des moyens nouveaux et proactifs de surveiller les entités que nous réglementons dans une industrie dynamique aux multiples facettes.

Par exemple, même si nous surveillons déjà activement la conformité chez les EFF grâce à des examens sur place, à des examens de l'industrie, à l'analyse des plaintes des consommateurs et à d'autres moyens, nous avons annoncé en mars 2015 que nous allions entreprendre des examens ciblés. À la faveur de ces examens thématiques rapides, précis et limités, nous pouvons produire promptement des rapports, fournir des conseils de façon proactive et transmettre des constatations importantes aux décideurs.

J'en viens au dernier point, qui n'est pas le moindre. L'an dernier, nous avons fait un examen critique de nos structures internes. Nous avons restructuré des secteurs de l'organisation pour harmoniser notre modèle opérationnel avec notre plan stratégique et pour l'améliorer. Nous avons comparé nos méthodes de réglementation à celles d'autres organismes de réglementation du Canada et d'ailleurs. Parallèlement, nous avons investi dans nos ressources humaines et cherché à faire de l'ACFC un excellent lieu de travail : nous avons modernisé nos méthodes de gestion des talents et notre structure de rémunération de manière à attirer, à conserver et à perfectionner le meilleur personnel possible pour répondre aux besoins de l'Agence dans l'avenir. En outre, nous avons mis en service un nouvel outil de collaboration entre les employés pour favoriser le travail d'équipe et encourager la créativité dans toutes les équipes.

L'avenir

L'année 2014-2015 était la première de notre plan d'affaires triennal. Je suis heureuse des progrès accomplis en vue de la réalisation de nos priorités et je félicite mon équipe de son magnifique travail. Les pages suivantes décrivent des dizaines de réalisations attestant de son dévouement.

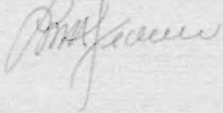
Certes, nous avons beaucoup accompli, mais il reste encore beaucoup à faire. Dans l'année qui vient :

- nous renforcerons notre cadre de conformité et nous accroîtrons notre transparence en approfondissant le dialogue avec les intervenants;
- nous surveillerons et évaluerons les tendances dominantes dans le secteur financier, y compris le recours aux paiements mobiles et aux prêts non conventionnels;
- nous mettrons en œuvre le plan d'action à l'appui de la première stratégie nationale du Canada pour la littératie financière.

Enfin, je suis fière du rôle primordial que joue l'Agence pour ce qui est de renforcer la protection des consommateurs au Canada. Nous croyons que ce rôle (et la protection des consommateurs en général) gagnera en importance au cours des années à venir, à mesure que le marché évolue et que la complexité des produits et des services financiers offerts va en augmentant. Nous continuerons de défendre fermement les consommateurs, en veillant à ce que leurs droits soient protégés et en leur donnant les moyens de prendre des décisions financières judicieuses qui répondent le mieux possible à leurs besoins.

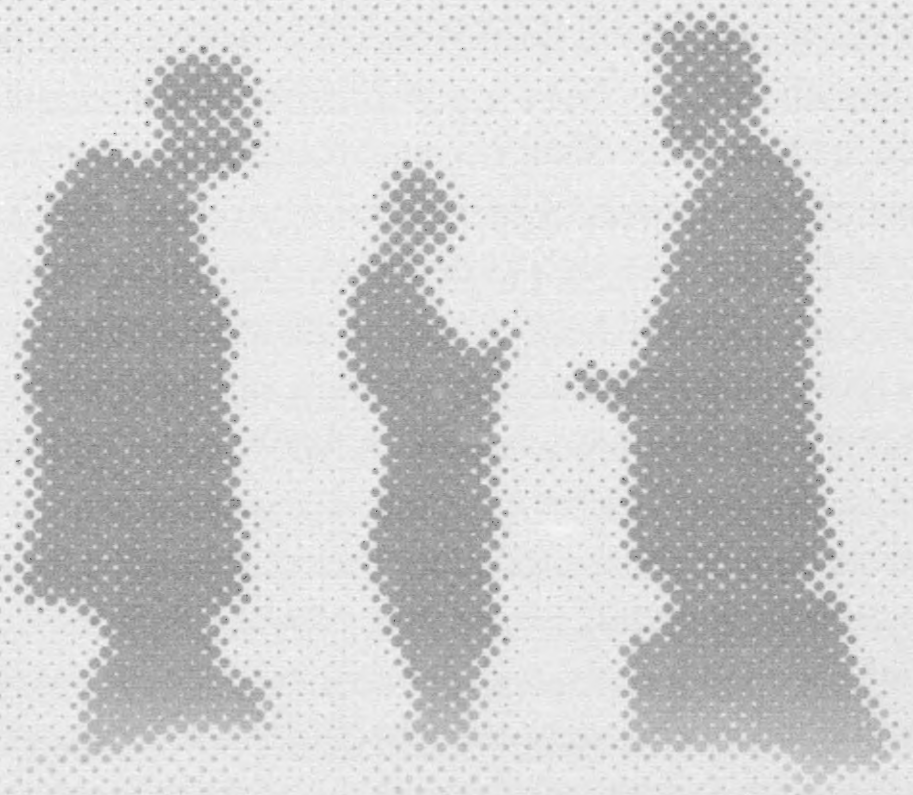
Je suis persuadée que nous avons mis de l'avant un plan gagnant. En abordant la protection des consommateurs d'un point de vue stratégique et proactif, nous avons mis l'Agence sur la voie du succès. Je me réjouis de tirer parti de nos réalisations pour faire en sorte que l'Agence puisse continuer à se développer en tant qu'organisme de réglementation et à produire des résultats positifs sur le marché au profit de tous les Canadiens.

La commissaire de l'ACFC,



Lucie Tedesco

L'ORGANISATION



L'ACFC joue un rôle unique dans l'économie canadienne. En tant que responsable de la réglementation, en tant qu'organisme d'éducation et en tant que partenaire, elle aide les particuliers et les familles à s'orienter dans le marché financier et à y réussir.

Notre mandat

Nous sommes un organisme du gouvernement fédéral qui protège les consommateurs de produits et de services financiers au Canada. Nous surveillons de près les entités financières sous réglementation fédérale; nous faisons connaître les droits et les responsabilités des consommateurs, et nous élaborons et coordonnons des initiatives en littératie financière. Notre travail continue de profiter à des millions de Canadiens et contribue à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé.

Notre vision

Aider les consommateurs au Canada à améliorer leur bien-être financier.

Nos valeurs

En tant que fonctionnaires fédéraux, nous sommes guidés par les valeurs que sont : **le respect de la démocratie, le respect des personnes, l'intégrité, l'intendance** et **l'excellence**.

Outre ces principes fondamentaux, nous sommes aussi guidés par les valeurs qui nous permettent de nous acquitter de notre mandat :

Innovation
Nous privilégions un environnement de travail qui favorise l'esprit d'équipe, l'apprentissage et l'innovation.

Liens solides
Nous travaillons en étroite collaboration avec les intervenants, dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence qui favorise la confiance, la mobilisation et la collaboration.

Excellence
Nous sommes dévoués et nous faisons tout en notre pouvoir afin de fournir nos services et d'exécuter nos politiques et nos programmes de façon équitable, rapide, efficiente et efficace, et nous sommes résolus à nous améliorer constamment.

COMPLÉMENT D'INFORMATION EN LIGNE :

+ Notre mandat
+ Planification et responsabilité

L'ANNÉE 2014-2015 EN QUELQUES POINTS

672
mentions dans les médias

44 594
visites sur la chaîne YouTube

1 503 524
visites du site Web

1 134
cas ayant fait l'objet d'une enquête pour cause de non-conformité potentielle ou avérée

70
allocutions et présentations données

9 531
demandes de renseignements reçues

Réalisation du sondage auprès des intervenants

Réalisation de l'Enquête canadienne sur les capacités financières

Portée de Twitter
23 596 657

367
entités réglementées

46
communiqués et annonces émis

10 203
abonnés sur Twitter en date du 31 mars 2015

952 528
Exemplaires de publications à l'intention des consommateurs distribués (format électronique et papier)

SURVOL DE L'ANNÉE

2014-15

Faits saillants de notre travail et de notre rendement en 2014-2015 :

PROGRÈS RÉALISÉS DANS LA POURSUITE DE NOS OBJECTIFS PRIORITAIRES

La présente section fait état des progrès accomplis dans la poursuite des objectifs liés à nos priorités stratégiques, comme le montrent certains indicateurs importants.

Priorités stratégiques : carte de pointage

PRIORITÉ 1

Exercer une surveillance proactive et transparente

Au moyen de nos activités de surveillance, nous nous assurons que les entités financières sous réglementation fédérale (EFF) remplissent leurs obligations afin que les Canadiens puissent bénéficier du cadre de protection mis en place par le gouvernement du Canada.

Nous poursuivons l'établissement d'une culture réglementaire qui est proactive et transparente et, donc, plus prévisible. Cela suppose de garder un esprit ouvert et avant-gardiste dans nos approches et de communiquer clairement nos attentes à l'égard des entités financières que nous supervisons.

CONFORMITÉ ET APPLICATION DE LA LOI : L'ANNÉE ÉCOULÉE

Rapport de la commissaire adjointe

Au cours de la dernière année, nous avons accompli des progrès relativement à d'importantes initiatives de surveillance visant à renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada. Nous avons également fait les investissements nécessaires dans notre infrastructure organisationnelle, notamment en renouvelant notre modèle de surveillance, afin de renforcer la capacité de l'ACFC de remplir son mandat dans un marché en constante évolution.

En 2014-2015, l'ACFC a inscrit à son actif plusieurs réalisations importantes dans le domaine de la conformité et de l'application de la loi, relativement aux priorités en matière de surveillance énoncées dans notre plan stratégique triennal. Parmi ces priorités, mentionnons : renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants, exercer une surveillance proactive et transparente des entités financières sous réglementation fédérale (EFF), et accroître la participation de l'Agence aux discussions sur les politiques visant les consommateurs de produits et services financiers.

Nous avons respecté ces engagements de diverses manières :

- Nous avons communiqué de façon proactive à nos intervenants les priorités, les outils et les approches de l'Agence en matière de conformité et d'application de la loi. Par exemple, nous avons tenu notre toute première séance d'information annuelle à l'intention de l'industrie.
- Nous avons mis en œuvre avec succès un nouveau processus de demande en vue de recommander au ministre des Finances l'approbation de deux nouveaux organismes externes de traitement des plaintes sous réglementation fédérale.
- Nous avons fait appel à tous les exploitants de réseaux de cartes de paiement afin d'exécuter avec succès les directives de la commissaire qui visent à corriger les pratiques commerciales négatives et à améliorer la communication d'information aux commerçants canadiens.
- Nous avons participé à des discussions à l'échelle nationale et internationale (p. ex. FinPay, FinCoNet) pour présenter le point de vue de l'Agence sur la protection des consommateurs de produits et services financiers et sur les pratiques de conduite sur le marché.

Ces travaux ont eu des retombées positives. Le niveau global de conformité parmi les EFF est demeuré élevé et nous n'avons cerné aucune préoccupation importante ou systémique. Tous les problèmes de conformité décelés ont été réglés rapidement et efficacement. Dans l'ensemble, l'approche collaborative et transparente de l'ACFC à l'égard des intervenants de l'industrie a été très bien accueillie par le secteur financier et elle continuera d'orienter nos activités. Les EFF seront ainsi pleinement informées de leurs obligations en matière de protection des consommateurs et sauront aussi à quoi s'attendre de l'ACFC en tant qu'organisme de réglementation.

Nous avons également procédé à un auto-examen et avons fait le point sur notre structure organisationnelle. Dans un contexte où le secteur des services financiers change rapidement et constamment, nous devons nous assurer que l'Agence se trouve en position optimale pour continuer de s'acquitter de son mandat et pouvoir assumer de nouvelles responsabilités dans l'avenir.

À la suite de cet examen, nous avons instauré une nouvelle structure organisationnelle, qui améliore encore davantage notre efficacité opérationnelle et accroît le niveau de coopération et de collaboration entre le secteur des programmes de base et celui des fonctions de soutien de l'ACFC. Dans l'ensemble, la nouvelle structure appuie la surveillance des entités sous réglementation fédérale.

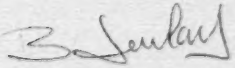
Nous avons notamment peaufiné notre modèle de surveillance des EFF en divisant la Direction de la conformité de l'ACFC en deux divisions distinctes :

- La **Division de la conformité et de l'application des lois** s'occupera exclusivement d'exercer une surveillance proactive et transparente.
- La **Division des politiques, de la promotion et de la recherche** travaillera à accroître la participation de l'Agence aux discussions sur les politiques touchant la protection des consommateurs de produits et services financiers; à sensibiliser le public aux droits et aux responsabilités des consommateurs; et à renforcer la collaboration avec les intervenants pour aider l'Agence à cerner les nouveaux risques pour les consommateurs et à faire face à ces risques de manière plus proactive et cohérente.

Nous sommes confiants que la nouvelle structure permettra à l'ACFC d'accentuer ses efforts en vue de réaliser ses priorités stratégiques et répondre avec la souplesse nécessaire aux demandes croissantes du Parlement et d'autres intervenants, et ainsi respecter son mandat.

Les 12 prochains mois devraient être tout aussi chargés à la Direction de la conformité puisqu'il faudra suivre l'évolution des marchés et de la réglementation, qui occasionnera encore de nouveaux changements dans le secteur financier. Je me réjouis à l'idée de travailler avec les entreprises que nous réglementons et les consommateurs que nous servons, alors que nous continuons de progresser en tant qu'organisme de réglementation proactif, transparent et prévisible qui protège les consommateurs canadiens de produits et de services financiers.

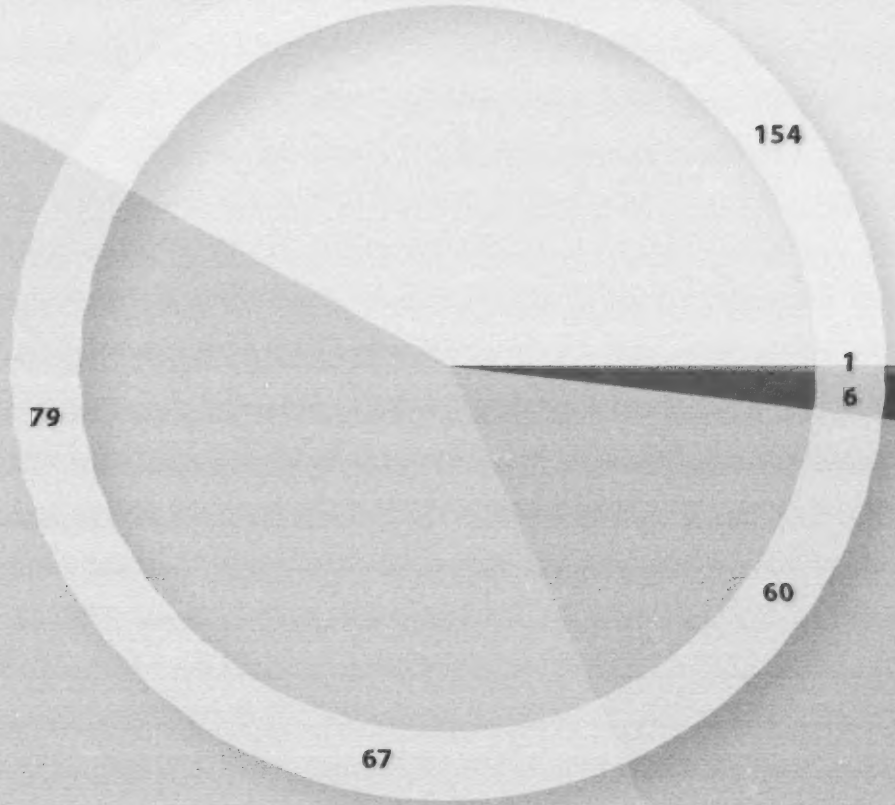
La commissaire adjointe,



Brigitte Goulard

Nos objectifs	Résultats
Poursuivre la surveillance de la conformité aux dispositions relatives à la protection des consommateurs et effectuer les enquêtes connexes	• Enquêtes réalisées sur 1 134 cas et ouverture de 628 dossiers. • Vingt-sept plans d'action dressés et trois ententes de conformité conclues avec les EFF. • Résolution de tous les problèmes en collaboration avec les EFF, sans qu'il ait été nécessaire de donner des constats d'infraction. • Normes et objectifs de rendement internes atteints ou dépassés dans le traitement des dossiers de conformité et d'application de la loi.
Sensibiliser davantage le secteur	• Tenue de la première séance d'échange avec l'industrie (à Toronto) pour discuter des initiatives de l'ACFC, de ses plans et priorités ainsi que de sujets d'intérêt commun. Plus de 140 participants de l'industrie y ont pris part. Les commentaires reçus ont été extrêmement positifs. • Rencontre avec les cadres supérieurs responsables de la conformité dans plus de 80 % des EFF, soit 30 % de plus que l'année précédente. Des conseils ont été prodigués sur les difficultés liées à la conformité et les problèmes de protection des consommateurs ont été signalés pour orienter les futurs travaux de l'ACFC. • Participation à une tribune pour petites EFF, qui a contribué à l'acquisition d'une meilleure compréhension du fardeau administratif et réglementaire.
Renforcer et officialiser le processus de consultation en place	• Consultation avec l'industrie, les associations et les intervenants afin de recueillir leur avis sur un cadre de consultation proposé pour le mandat de surveillance (ex. : paiements mobiles). Le nouveau cadre sera communiqué en 2015-2016.
Élargir le processus de déclaration groupée des plaintes à signaler	• Lancement d'un nouveau processus de déclaration groupée qui réduit le fardeau administratif de l'ACFC et des EFF. Le processus permet de mieux se concentrer sur les problèmes systémiques qui font courir le plus de risques aux consommateurs.
Offrir une aide proactive et opportune relativement aux questions de conformité importantes ou nouvelles	• Tenue de plusieurs séances d'information, y compris des réunions et des conférences téléphoniques avec les EFF, des associations de l'industrie et des responsables des politiques sur les questions liées : - au *Règlement sur les produits de paiement prépayés*; - à l'engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire; - à l'engagement en lien avec les procurations et les comptes conjoints; - à l'engagement à élargir l'offre de comptes à frais modiques et de comptes sans frais; - à la Ligne directrice de la commissaire sur le processus interne de règlement des différends (DC-12). • Tenue de réunions et de conférences téléphoniques avec d'éventuels organismes externes de traitement des plaintes pour les guider dans le processus de demande relativement aux exigences législatives et réglementaires. • Travail auprès des EFF pour les aider à mieux comprendre les exigences liées au traitement des plaintes.

367 EFF sous réglementation



En date du 31 mars 2015

- Sociétés d'assurances multirisques
- Banques
- *Sociétés d'assurance vie*
- Sociétés de fiducie et de prêt
- Exploitants de réseaux de cartes de paiement
- Associations de détail

Mesures en matière de conformité	2014-15
Dossiers ouverts pour des cas liés à la conformité (nouveaux dossiers)	628
Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour cause de non-conformité potentielle ou avérée[1]	1 134
Nombre de cas de violations	0
Ententes de conformité conclues avec les entités réglementées[2]	3
Plans d'action acceptés des entités réglementées[3]	27
Lettres de surveillance[4]	165
Examens[5]	0

[1] Par « non-conformité », on entend une infraction aux lois, règlements, codes volontaires ou engagements publics.

[2] Une entente de conformité est un outil de conformité prévu par la loi. Il s'agit d'une entente conclue en bonne et due forme entre la commissaire de l'ACFC et la haute direction d'une entité réglementée. Une telle entente établit les mesures correctives que l'entité doit prendre pour se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables, dans un délai prescrit. Lorsqu'une institution financière ne met pas pleinement en œuvre une entente de conformité, l'ACFC peut prendre des mesures d'exécution à son endroit. Les ententes de conformité et les plans d'action sont des outils d'application de la loi qui peuvent être utilisés seuls ou avec un procès-verbal de violation, selon la gravité du problème lié au cas en question.

[3] La Direction de la surveillance de la conformité et de l'application des lois de l'ACFC peut obliger une entité réglementée à dresser un plan d'action. Le plan doit préciser la cause de la non-conformité ainsi que les mesures que l'entité prévoit prendre pour rectifier la situation et éviter qu'elle ne se reproduise. Les ententes de conformité et les plans d'action sont des outils d'application de la loi qui peuvent être utilisés seuls ou avec un procès-verbal de violation, selon la gravité du problème lié au cas en question.

[4] Les lettres de surveillance constituent un outil administratif servant à favoriser la conformité. Elles sont utilisées pour informer une EFF d'une violation potentielle d'une disposition législative, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, ou encore pour sensibiliser une EFF à une question de conformité. La Direction générale de la conformité s'attend à ce que l'EFF examine la question cernée et évalue la pratique en question pour s'assurer qu'il y ait conformité. La Direction générale continuera de surveiller la question pour repérer toute tendance qui pourrait se dégager. Les lettres de surveillance sont également prises en compte dans le cadre du Modèle d'évaluation des risques, au moment d'établir le niveau de risque associé à une EFF donnée.

[5] Un examen sur place est un outil officiel de mise en œuvre de la conformité. Il s'agit d'un examen complet et approfondi qui est mené lorsque l'ACFC a décelé un manque de conformité au sein d'une EFF.

PRIORITÉ 2

Diriger et coordonner la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière

À titre de leader de la littératie financière du gouvernement fédéral, il incombe à l'ACFC de diriger et de coordonner une stratégie nationale visant à aider les Canadiens à accroître leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance en matière de finances à toutes les étapes de leur vie.

La stratégie nationale vise à mobiliser les secteurs public, privé et sans but lucratif de manière à renforcer la littératie financière des Canadiens et à leur offrir les outils nécessaires pour :

- gérer leur argent et leurs dettes judicieusement;
- planifier et économiser pour l'avenir;
- prévenir la fraude et l'exploitation financière et s'en protéger.

UNE ANNÉE DÉTERMINANTE DANS LE DOMAINE DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Rapport de la chef du développement de la littératie financière

Que ce soit en mobilisant les Canadiens en vue de façonner une stratégie nationale en matière de littératie financière ou en collaborant avec les intervenants à l'occasion du Mois de la littératie financière le plus réussi jusqu'à maintenant, nous avons atteint au cours de la dernière année une étape décisive dans la promotion de la littératie financière au Canada.

Je crois passionnément au pouvoir de la littératie financière. Cette compétence est devenue tout aussi importante pour les Canadiens que la littératie et la numératie de base. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est résolue à aider les Canadiens à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour prendre de bonnes décisions financières et améliorer leur bien-être financier.

Préparer le terrain en vue d'établir une stratégie nationale pour la littératie financière a été une priorité au cours de la première année de mon mandat en tant que chef du développement de la littératie financière. Mon équipe et moi avons entrepris une vaste campagne de collecte de renseignements pour mieux comprendre les enjeux de la littératie financière ainsi que les gens et les acteurs actifs dans le domaine. Par exemple :

- Nous avons tenu trois séries de consultations publiques dans le cadre desquelles nous avons traversé le pays pour parler aux citoyens et à près de 500 parties concernées, représentant tous les segments de la population, des jeunes aux aînés, des Autochtones aux nouveaux arrivants, et des salariés à faible revenu aux personnes handicapées.
- Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les membres de notre Comité directeur national sur la littératie financière, qui sont tous des experts en la matière. Ils nous ont offert de précieux conseils et un soutien inestimable.
- Pour la deuxième fois, nous avons mené l'Enquête canadienne sur les capacités financières, la plus grande étude du genre au pays, pour examiner en détail les besoins des divers groupes de Canadiens en matière de littératie financière.

Nous avons ainsi pu mieux comprendre les défis à surmonter et trouver des pistes de solutions. L'une des premières étapes a été le lancement d'une stratégie pour les aînés, intitulée *Renforcer la littératie financière des aînés*, qui a été publiée en octobre 2014. La Stratégie nationale pour la littératie financière destinée à tous les Canadiens va être lancée en juin 2015; elle sera au cœur de notre travail au cours des prochaines années.

Parallèlement à cet important travail stratégique, nous avons mené de nombreuses autres activités pour promouvoir l'acquisition de connaissances financières par les Canadiens, par exemple en visitant les écoles pour parler d'argent aux jeunes, en publiant des conseils financiers sur les réseaux sociaux, et en lançant une série de vidéos d'apprentissage en ligne. De plus, nous avons mis au point un cadre pour aider les organisations de l'ensemble du pays à évaluer l'efficacité de leurs initiatives de littératie financière.

Un mouvement que rien ne peut arrêter

Le renforcement de la littératie financière est un objectif qui n'est ni simple à réaliser ni atteignable à court terme. Après tout, nous avons vu se dégager, au cours des vingt dernières années, des tendances à la diminution de l'épargne, à l'augmentation de l'endettement et à la complexification des produits financiers. Mais des changements se font sentir dans l'ensemble du pays, et une vague d'initiatives visant la littératie financière a déferlé :

- Nous l'avons constaté en novembre 2014, lors du Mois de la littératie financière le plus réussi jusqu'à présent, marqué par la tenue de plus de 1 200 activités et par la participation de tous les secteurs de l'économie canadienne.
- Nous en avons eu la preuve dans l'enthousiasme et le soutien exceptionnels manifestés à l'occasion de la Conférence nationale sur la littératie financière à Vancouver l'automne dernier, qui a réuni 300 délégués de tout le pays.
- Enfin, nous l'avons constaté dans la réponse formidable que nous avons reçue des Canadiens et des organisations à notre invitation à participer à la création de la stratégie nationale.

Nous recevons des demandes de différents secteurs presque tous les jours. Ils sollicitent les conseils et la participation de l'Agence relativement à un éventail de plus en plus large d'activités de littératie financière. Au cours de la première année de mon mandat, j'ai prononcé des allocutions à l'occasion de près de 50 événements dans tout le pays et j'ai accordé 35 entrevues aux médias.

Les organismes sans but lucratif ont toujours été très actifs dans le domaine de la littératie financière, et actuellement, le gouvernement et les entreprises étendent leurs activités et coordonnent davantage leurs efforts. Les réseaux de littératie financière en place se renforcent et de nouvelles alliances se forment. Le travail accompli par ces personnes pour aider et soutenir leurs concitoyens – que ce soit dans la collectivité ou dans les salles de réunion – est source d'inspiration. Chaque fois qu'un nouveau porte-parole ou partenaire se joint à nous, notre mouvement se renforce.

Le travail d'équipe à l'échelle nationale est crucial

Nous sommes heureux que de plus en plus d'organisations veuillent participer, faire équipe et nous appuyer dans nos efforts de sensibilisation à la valeur de la littératie financière et à l'incidence positive qu'elle peut avoir sur la vie des gens. Le renforcement de la littératie financière est une responsabilité partagée et la collaboration est l'une des clés du progrès.

Nous devons travailler ensemble, en mettant en commun nos ressources, en échangeant des pratiques exemplaires et en coordonnant des initiatives au profit de la population canadienne. La Base de données canadienne sur la littératie financière, que nous avons lancée en 2014, en est un bon exemple. Il s'agit de la plus grande initiative de collaboration de l'ACFC. Non seulement elle répertorie maintenant plus de 900 ressources et événements qui sont utiles tant aux consommateurs qu'aux intervenants, mais elle représente également un excellent outil de réseautage qui aide les organisations aux objectifs similaires à établir des liens et à bâtir des partenariats.

Notre Comité directeur national est un autre modèle de collaboration, et nous voulons remercier les membres d'avoir généreusement donné de leur temps et prodigué des conseils judicieux au cours de la dernière année. Il est composé des membres suivants :

- **Camille Beaudoin**, Autorité des marchés financiers
- **Leslie Byrnes**, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.
- **Laurie Campbell**, Credit Canada Debt Solutions
- **Terry Campbell**, Association des banquiers canadiens
- **Shelley Clayton**, bureau de l'aide financière de l'Université du Nouveau-Brunswick
- **Mary Condon**, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- **Pat Foran**, CTV News
- **Suzanne Gendron**, Mouvement Desjardins
- **Terry Goodtrack**, Association des agents financiers autochtones du Canada
- **Kelley Keehn**, auteur financier
- **Cary List**, Financial Planning Standards Council
- **Elizabeth Mulholland**, Prosper Canada
- **Andrew Nicholson**, Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick
- **Gary Rabbior**, Fondation canadienne d'éducation économique
- **Cairine Wilson**, Comptables professionnels agréés du Canada

Perspectives d'avenir

La prochaine année promet d'être encore plus occupée, alors que nous procéderons au lancement et à la mise en œuvre de la stratégie nationale du Canada pour la littératie financière. Nous dirigerons les efforts de mise en œuvre en collaborant avec le Comité directeur national et les nombreuses organisations qui appuient la littératie financière. Nous nous réjouissons également à l'idée de célébrer le cinquième anniversaire du Mois de la littératie financière au Canada et de lancer de nouvelles initiatives qui aideront les consommateurs à améliorer leur savoir-faire en gestion financière.

Nos efforts collectifs en vue de renforcer la littératie financière comptent pour les Canadiens et sont d'une importance capitale. Nous encourageons tous les Canadiens à nous aider à poursuivre sur cette lancée. Faisons de la littératie financière un mouvement que rien ne peut arrêter pour améliorer la santé financière des Canadiens.

La chef du développement de la littératie financière au Canada, ACFC,

Jane Rooney

Nos objectifs	Résultats
Élaborer une stratégie nationale pour la littératie financière avec l'aide et la collaboration des intervenants	• Formation du Comité directeur national sur la littératie financière chargé de donner des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie. Tenue de trois réunions à Vancouver et à Toronto. • Tenue de consultations publiques en trois étapes dans tout le pays : 185 organisations ont participé, 431 participants ont été entendus et 198 présentations ont été produites. • Commande soumise à un cabinet de recherche pour la réalisation d'une analyse du contexte et la tenue, auprès d'experts et d'organisations, d'entrevues en profondeur portant sur les personnes âgées, leurs besoins et leurs difficultés en matière de littératie financière. • Lancement de la Stratégie nationale pour les aînés. • Élaboration de la Stratégie nationale pour la littératie financière en vue de son lancement durant l'exercice 2015-2016.
Mesurer le niveau de littératie financière des Canadiens	• Réalisation, pour une deuxième fois, de l'Enquête canadienne sur les capacités financières, qui a permis de recueillir de l'information sur les comportements et les attitudes de plus de 6 600 Canadiens en matière de finances. • Analyse des résultats de l'Enquête pour cerner les occasions à saisir, les défis à relever et les sujets ou segments de la population nécessitant une attention particulière.
Créer un portail Web national sur la littératie financière	• Création, lancement et promotion de la Base de données canadienne sur la littératie financière (voir l'encadré pour en savoir plus).
Établir des pratiques exemplaires pour évaluer les initiatives liées à la littératie financière	• Élaboration et publication du Cadre pour l'évaluation normalisée des activités de littératie financière. Le Cadre fournit aux organisations de tout le pays un processus détaillé d'évaluation des cours, des ateliers, des séminaires et d'autres programmes d'apprentissage en littératie financière. Le Cadre contribuera aussi à guider l'élaboration d'outils d'évaluation pour les organisations d'un bout à l'autre du pays.
Promouvoir les ressources en littératie financière offertes par l'ACFC et élargir l'offre	• Création d'un événement de la vie intitulé « Vivre avec une invalidité » et mise à jour de l'événement de la vie « La vie à la retraite ». • Maintien et soutien continus des trois programmes de littératie financière de l'Agence s'adressant aux jeunes et aux adultes (*La Zone : une ressource éducative en matière financière*, *Finances personnelles – notions de base* et *Vos outils financiers*). Inscription de 756 nouveaux enseignants actifs et de 11 401 nouveaux étudiants actifs à ces programmes.

EN VEDETTE

Une passerelle centrale pour la littératie financière

En novembre 2014, l'ACFC a lancé la Base de données canadienne sur la littératie financière en réponse à une recommandation du Groupe de travail sur la littératie financière du Canada. Hébergée sur le site Web de l'ACFC, la Base de données est une source à guichet unique pour les Canadiens. En la consultant, les consommateurs peuvent facilement trouver des ressources, des événements, des outils interactifs et des renseignements offerts par des fournisseurs d'éducation financière dans les secteurs public, privé et sans but lucratif partout au Canada. La Base de données est aussi un outil de réseautage qui permet aux organisations ayant des objectifs similaires d'entrer en contact et d'établir des partenariats.

Parallèlement, l'ACFC a aussi lancé un questionnaire d'auto-évaluation que les Canadiens peuvent remplir pour évaluer leur niveau de littératie financière et voir où il se situe par rapport à celui de leurs concitoyens dans cinq domaines de capacité financière.

Campagne de publicité

L'ACFC a produit du matériel promotionnel pour faire connaître la Base de données et le questionnaire, dont ce que suit :

- une vidéo de 30 secondes, intitulée *Ne laissez pas vos finances vous surprendre!*, diffusée sur divers sites Web nationaux et locaux. La publicité a été vue plus de 13,5 millions de fois en ligne et a généré 312 000 clics vers le site Web de l'ACFC;
- une vidéo en ligne attrayante qui donne des instructions sur l'utilisation de la Base de données et la façon de répondre au questionnaire;
- une trousse de matériel promotionnel mise à la disposition des partenaires et des intervenants pour qu'ils l'utilisent dans leurs activités de marketing et de communication. Elle comprend des messages clés, des bannières Web, des affiches et des foires aux questions;
- une trousse à l'intention des employeurs, postée à plus de 60 000 entreprises de tout le Canada, qui souligne la valeur de l'éducation financière dans le milieu de travail.

Réponse à ce jour

Dans les cinq premiers mois après le lancement : plus de 90 organisations ont inscrit au-delà de 2 200 ressources et événements dans la Base de données; les consommateurs et les intervenants ont consulté la Base à 134 613 reprises et 3 600 consommateurs ont essayé le questionnaire. Les intervenants et les consommateurs ont offert des suggestions pour améliorer la Base de données et sa convivialité. Nous donnerons suite à ces suggestions au cours de l'exercice 2015-2016.

Ne laissez pas vos finances vous surprendre! L'ACFC a créé une vidéo d'animation en ligne divertissante pour faire la promotion de la nouvelle Base de données canadienne sur la littératie financière. *Regarder la vidéo.*

Cette affiche est l'un des produits promotionnels préparés par l'ACFC à l'intention des organisations pour faire connaître la nouvelle Base de données et le questionnaire. *Voir la trousse de matériel promotionnel.*

PRIORITÉ 3

Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants

La collaboration étroite avec nos intervenants dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence est au cœur de nos valeurs. Nous croyons qu'une forte mobilisation et des relations de confiance nous permettront d'obtenir de meilleurs résultats pour un plus grand nombre de Canadiens et de leur procurer des avantages plus importants.

Nos objectifs	Résultats
Continuer à réunir les intervenants pour mettre en commun les connaissances, collaborer et créer des liens	• Tenue de la quatrième Conférence nationale sur la littératie financière à Vancouver, en C.-B. Près de 300 délégués y ont participé et 94 % d'entre eux l'ont jugée « très bonne » ou « excellente ». • Organisation du quatrième Mois de la littératie financière en novembre 2014. Cette campagne est celle qui a connu le plus de succès jusqu'à maintenant : - 1 265 événements ont été organisés par des organisations, contre 433 l'année précédente. - Pour la première fois, un événement a été organisé dans chaque province et territoire, et ce, chaque jour du mois.
Élaborer un plan de sensibilisation pour la commissaire	• La commissaire a assisté à plus de 20 réunions avec des institutions financières et des équipes de haute direction. • Elle a rencontré plusieurs députés pour leur faire mieux connaître le mandat de l'Agence et les ressources qu'elle met à la disposition des Canadiens.
Accroître les activités de liaison externe de la chef du développement de la littératie financière	• La chef de la littératie financière a fait des présentations à l'occasion de 48 événements et a rencontré les membres de 138 organisations, en plus de consulter 198 intervenants durant les consultations en vue de l'élaboration de la Stratégie nationale pour la littératie financière. • Élaboration pour la chef de la littératie financière d'un plan d'activités de liaison prévoyant des rencontres avec 495 intervenants des secteurs sans but lucratif, public et privé.
Continuer de faire connaître l'ACFC et ses ressources aux consommateurs et aux intervenants	• Participation à quatre salons commerciaux s'adressant aux aînés. • Participation à la conférence nationale de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine à Edmonton. • Offre d'outils et de contenu de l'ACFC à un vaste éventail de partenaires. • Élaboration d'un plan pour faire connaître le mandat de l'Agence et ses ressources éducatives sur la retraite et les sujets liés à l'hypothèque.
Évaluer les perceptions qu'ont les intervenants	• Réalisation d'un sondage auprès des intervenants de l'ACFC (voir l'encadré pour en savoir plus).

EN VEDETTE

Sondage auprès des intervenants

À l'appui de la priorité stratégique de l'ACFC qui consiste à renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants, nous avons demandé à la firme Harris/Decima de réaliser un sondage auprès des intervenants de l'Agence dans les secteurs de la conformité et de la littératie financière. Le but était de recueillir des renseignements et des commentaires au sujet de la notoriété des programmes et des activités de l'ACFC, des impressions qu'ils laissent et du taux de satisfaction qui y est associé. Le sondage visait aussi à obtenir des commentaires et suggestions sur les moyens d'améliorer nos relations avec les intervenants.

En tout, 180 intervenants de l'ACFC ont rempli le questionnaire en ligne. De ce nombre, 99 intervenants ont été sélectionnés pour participer à des entrevues téléphoniques approfondies. Voici quelques-unes des conclusions :

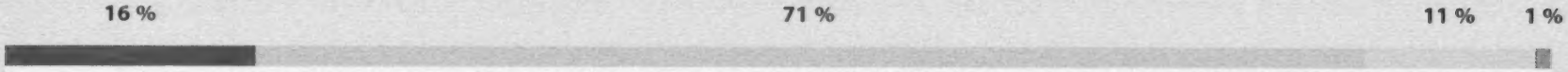
- L'ACFC a une bonne réputation auprès de la grande majorité de ses intervenants. La plupart voient l'ACFC comme un chef de file dans les domaines de la conformité, de la littératie financière et de l'éducation des consommateurs.
- L'ACFC est vue comme une organisation soucieuse de ses intervenants.
- L'opinion des intervenants au sujet de l'ACFC s'est beaucoup améliorée depuis le dernier sondage, en raison de l'ouverture et de la volonté de collaboration accrues manifestées par l'Agence.
- Les intervenants ont aussi indiqué bien connaître le modèle de surveillance de l'ACFC.

EN VEDETTE

Excellente
Bonne
Passable
Mauvaise

Le modèle de surveillance est efficace

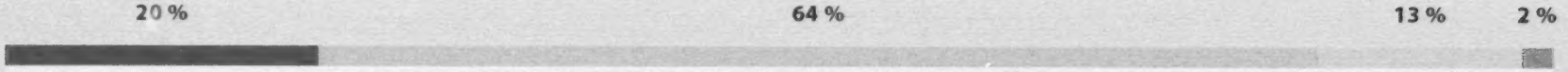
Efficacité du modèle de surveillance (Conformité)



QB2 : Comment évaluez-vous l'efficacité du modèle de surveillance de l'ACFC?

Notre rôle est clairement défini au sein de l'industrie

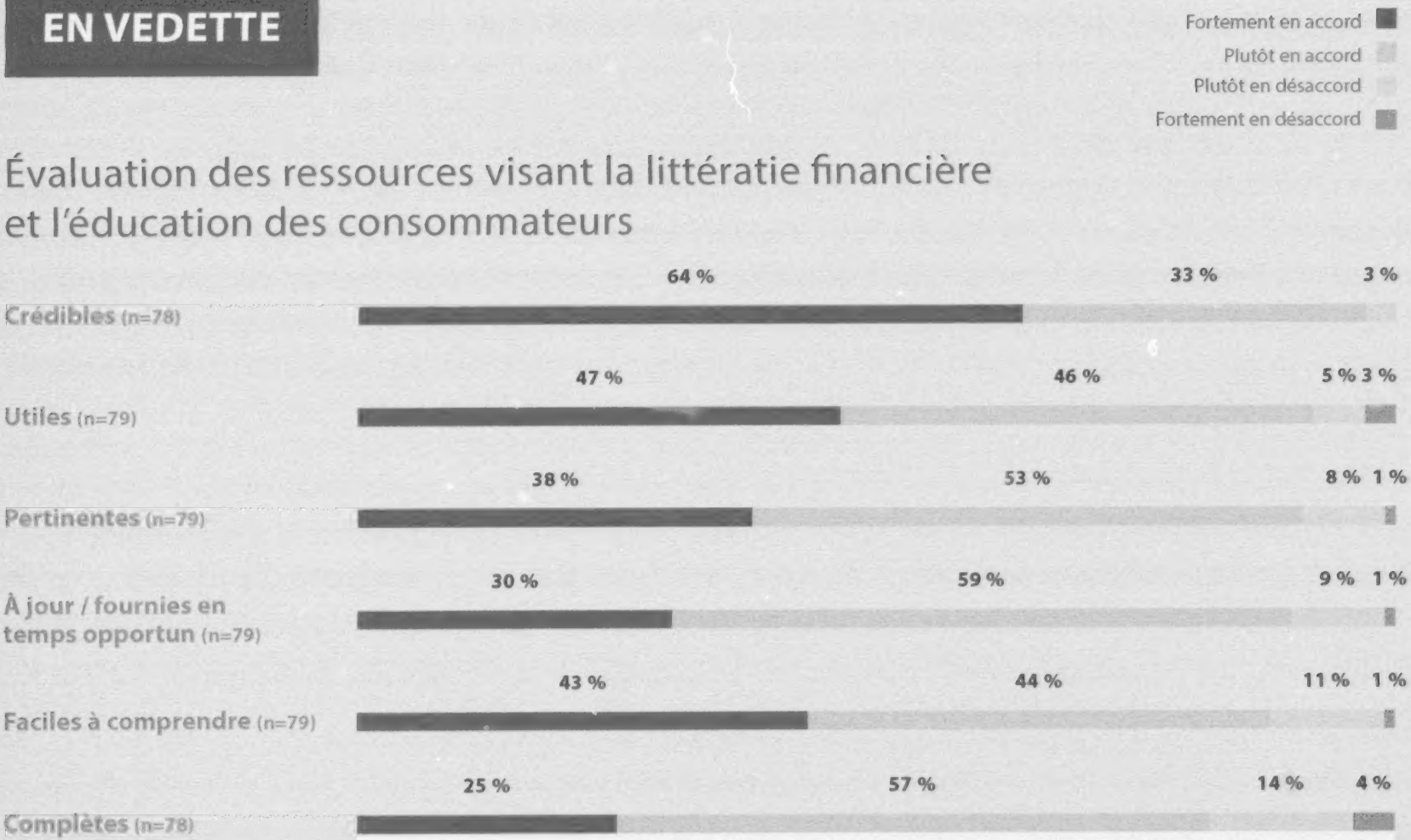
Résultats – bonne compréhension du rôle de l'ACFC et des responsabilités des intervenants



QG1 : Comment évaluez-vous l'ACFC pour ce qui est de faire en sorte que votre organisation comprenne bien le rôle de l'ACFC ainsi que ses propres responsabilités relativement à la protection des consommateurs?

EN VEDETTE

Évaluation des ressources visant la littératie financière et l'éducation des consommateurs



QD3 : Si vous songez aux ressources qu'offre l'ACFC pour la littératie financière et l'éducation des consommateurs, à quel point êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? Les ressources de l'ACFC visant la littératie financière et l'éducation des consommateurs sont…

PRIORITÉ 4

Accroître les efforts pour faire connaître aux consommateurs leurs droits et leurs responsabilités

À titre d'organisme fédéral de surveillance chargé de protéger les consommateurs de produits et de services financiers, nous sommes toujours à l'affût d'occasions d'aider les consommateurs à comprendre leurs droits ET leurs responsabilités en ce qui a trait aux produits et aux services financiers. Nous croyons que les consommateurs avertis sont plus aptes à prendre des décisions qui répondent à leurs besoins personnels et participent plus activement au marché.

Cette action non seulement stimule la concurrence, mais aide aussi les consommateurs à tirer parti des avantages socio-économiques que procure la participation à un marché financier équitable et sûr au pays.

Nos objectifs	Résultats
Continuer à améliorer les ressources en ligne pour les consommateurs et à en élargir l'offre	• Amélioration de l'Outil de sélection de compte à la lumière des commentaires reçus des utilisateurs et à la suite de l'engagement public des grandes banques canadiennes à offrir des comptes à frais modiques et sans frais. • Publication en temps opportun de renseignements objectifs sur les droits des consommateurs à la suite des mesures suivantes : - nouveaux engagements concernant les comptes conjoints, les comptes à frais modiques, les garanties hypothécaires et les procurations. - adoption de nouveaux règlements sur les cartes prépayées et les régimes de pension agréés collectifs.
Faire connaître les droits et les responsabilités des consommateurs	• Diffusion de conseils, de vidéos et de liens vers des ressources sur les plateformes de médias sociaux de l'Agence. • Élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action pour accroître la participation des citoyens. La mise en œuvre du plan d'action a commencé et se poursuivra au cours de l'exercice 2015-2016 et des suivants.
Évaluer les répercussions de l'évolution du marché sur les consommateurs canadiens de produits et de services financiers	• Préparation et publication du rapport de recherche *Les frais bancaires au Canada : modèles et tendances*. Le rapport porte sur les frais imposés par les institutions financières sur les comptes-chèques des consommateurs au cours des 10 dernières années.

PRIORITÉ 5

Accroître notre participation aux discussions sur les politiques visant les consommateurs de produits et services financiers

Que ce soit en raison des études que nous menons, des données sur la conformité que nous recueillons ou des échanges que nous avons quotidiennement avec les Canadiens, nous sommes bien placés pour orienter les discussions sur les politiques liées à la protection des consommateurs et à l'éducation financière.

Nos objectifs	Résultats
Participer à l'élaboration des politiques au Canada	• Participation aux discussions du gouvernement sur les politiques dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et de services financiers, présentation de données et réalisation d'études sur les questions touchant ces consommateurs. • Participation aux discussions sur la mise à jour du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit.
Réaliser des études pertinentes sur l'industrie	• Publication d'un rapport de recherche intitulé *Les paiements mobiles et la protection des consommateurs - Examen de la situation à l'échelle internationale*, qui répertorie les avancées à l'échelle mondiale dans la réglementation des paiements mobiles du point de vue de la protection des consommateurs.
Participer aux discussions sur les politiques à l'échelle internationale	• Participation active aux discussions de l'International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet) et du Réseau international sur l'éducation financière (INFE) pour mettre en commun les connaissances et les pratiques exemplaires. • Maintien d'échanges constants avec les organismes de réglementation d'autres pays, y compris les États-Unis et le Royaume-Uni. Ces activités nous ont permis de mettre en commun de l'information sur le marché et d'apprendre comment les autres organes de surveillance font face à des enjeux communs.

PRIORITÉ 6

Miser sur nos ressources et notre infrastructure pour accroître l'efficacité

L'amélioration de nos façons de faire requiert un effort soutenu. Le fait d'avoir les personnes, les processus, la technologie et l'infrastructure qui conviennent nous permet de nous adapter plus facilement à un contexte réglementaire et à un marché financier en constante évolution.

Nos objectifs	Résultats
Consolider les pratiques en matière de ressources humaines	• Examen des politiques et des pratiques de l'Agence en matière de ressources humaines. L'examen comprenait des consultations auprès des employés et une analyse comparative par rapport aux pratiques exemplaires. • Élaboration et lancement d'un cadre de gestion des personnes pour calibrer et améliorer les pratiques de l'Agence en matière de ressources humaines. • Renouvellement du cadre de rémunération totale de l'ACFC pour veiller à ce que l'Agence continue à recruter et à maintenir en poste des employés qualifiés.
Améliorer la communication et l'échange de connaissances au sein des équipes	• Déploiement d'un nouvel outil de collaboration numérique qui permet aux employés de participer facilement à des conversations en ligne et d'échanger des idées et des commentaires sur les projets en équipe.
Améliorer la gestion financière	• Mise en place d'un système intégré de gestion des ressources (SAP).

LES CHIFFRES

UN EXAMEN ATTENTIF DES CHIFFRES QUI DÉFINISSENT NOTRE TRAVAIL ET NOTRE RENDEMENT

Architecture d'harmonisation des programmes

Le diagramme ci-dessous illustre le cadre des programmes et des sous-programmes de l'ACFC en 2014-2015.

Secteur de résultat du gouvernement du Canada

Un marché équitable et sécurisé

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Résultat stratégique :
Les droits des consommateurs de produits et services financiers sont protégés et la littératie financière des Canadiens est améliorée.

Programme 1 :
Surveillance de la conformité et application des lois

Programme 2 :
Littératie financière

Services internes

ANALYSE DES PLAINTES

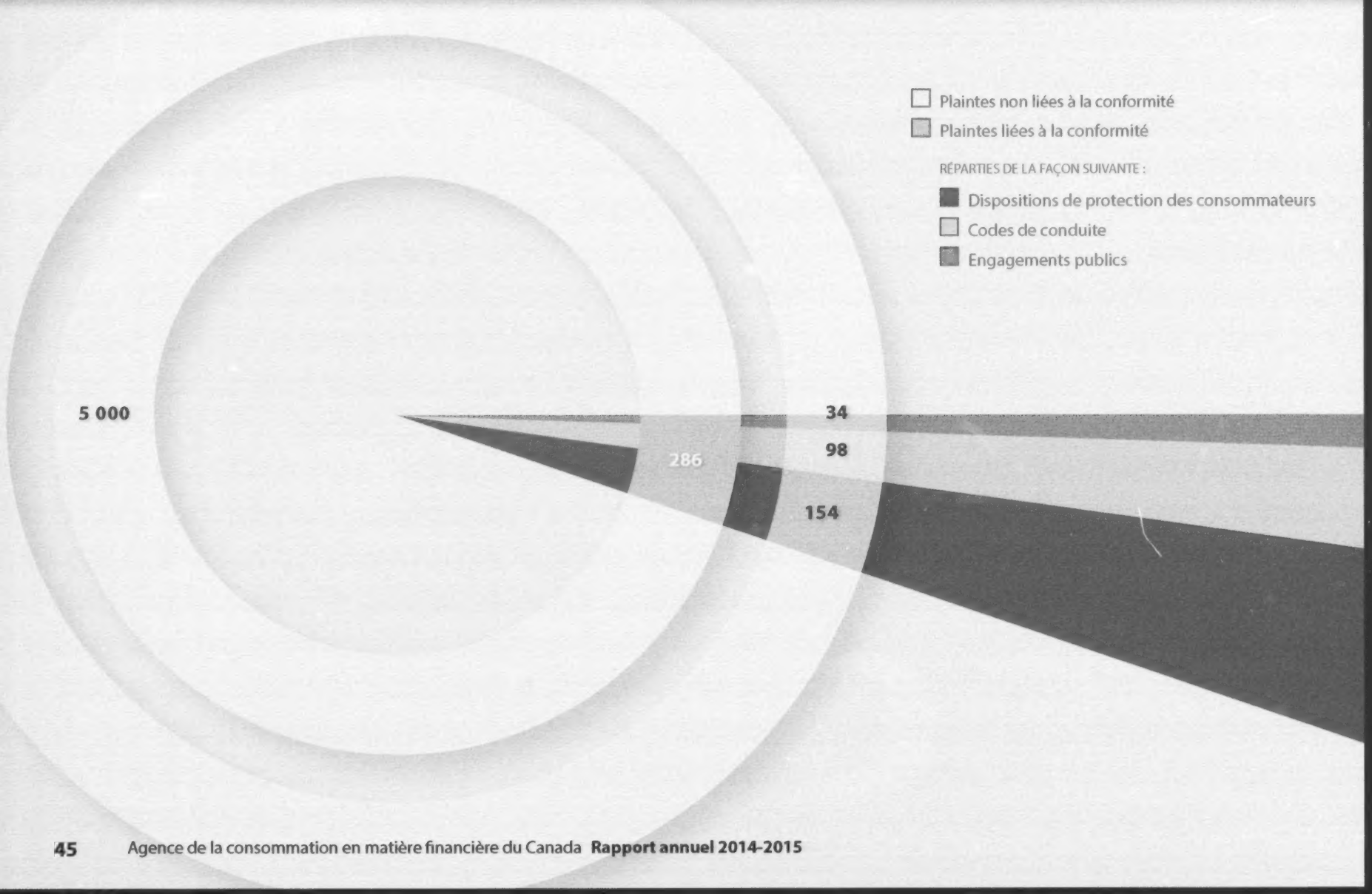
Traitement des plaintes

Les entités financières sous réglementation fédérale (EFF) doivent respecter un certain nombre d'obligations en matière de protection des consommateurs, allant des exigences concernant l'ouverture des comptes à celles régissant les renseignements qu'elles doivent divulguer. À l'ACFC, nous enquêtons sur les plaintes liées à de possibles violations de ces obligations légales. Quand une loi, un code de conduite ou un engagement public n'est pas respecté, nous prenons des mesures pour que l'EFF s'y conforme.

Toutes les banques, associations de détail et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale doivent se doter d'une procédure de traitement des plaintes des consommateurs : c'est la loi. Le rôle de l'ACFC consiste, entre autres, à veiller à ce que ces institutions soient dotées d'une telle procédure.

Étape 1 :	Étape 2 :	Étape 3 :
Niveau local Les consommateurs devraient essayer de régler le problème directement avec le gérant ou le représentant du service à la clientèle de leur institution financière.	**Niveau supérieur ou ombudsman de l'institution** Au besoin, une plainte peut être transmise à un cadre supérieur de l'institution.	**Examen par une tierce partie** S'ils ne sont pas satisfaits des résultats obtenus aux étapes 1 et 2, les consommateurs peuvent faire examiner leur plainte par une tierce partie ou un organisme externe de traitement des plaintes. **Organisme de réglementation provincial** Selon la nature de l'institution financière, les consommateurs peuvent également communiquer avec un organisme de réglementation provincial. **ACFC** Les consommateurs peuvent communiquer avec l'ACFC s'ils pensent que leur plainte se rapporte au non-respect possible d'une loi de protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite.

Plaintes liées à la conformité



ANALYSE DES PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Programme 1 : Surveillance de la conformité et application des lois

Description

Le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois vise à assurer la conformité des EFF aux dispositions législatives fédérales sur la protection des consommateurs auxquelles elles sont soumises. Le programme a également pour but de promouvoir le respect par les EFF des divers codes de conduite et engagements publics adoptés par l'industrie pour mieux protéger ses clients.

EFF (entités financières sous réglementation fédérale)

Ressources financières en 2014-2015 (en millions de $)		Ressource humaines en 2014-2015 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
3,46	3,01	23,4	24,9

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
Les EFF se conforment aux exigences prévues dans les lois et les règlements, à leurs codes de conduite volontaires et à leurs engagements publics.	Les questions pouvant donner lieu à la non-conformité des EFF sont déterminées, étudiées et résolues rapidement par l'utilisation efficace d'outils de conformité.	Des outils formels et informels (conformément au Cadre de conformité) sont appliqués à tous les problèmes de conformité établis.	Entièrement atteint	100 % des outils de conformité sont appliqués à tous les problèmes de conformité établis.
		Les mesures correctives entreprises par les EFF en réaction aux mesures de conformité sont toutes évaluées par l'ACFC dans les 90 jours suivant la réception du rapport des EFF.	Entièrement atteint	100 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité sont examinées dans le délai de 90 jours prévu.
		L'examen des cas potentiels de non-conformité aux dispositions de protection des consommateurs est achevé dans le délai de deux ans prévu par la loi.	Entièrement atteint	Toutes les enquêtes ont été réalisées dans le délai de deux ans.
L'Agence est proactive et transparente dans la surveillance des activités dans le secteur fédéral des services financiers.	Les intervenants de l'industrie sont conscients de la nature, de la raison et des résultats des activités de surveillance de l'ACFC.	La nature des activités de surveillance, le processus suivi pour les réaliser et les résultats de ces activités sont communiqués à l'industrie et aux autres intervenants selon les délais établis (cible : les délais sont respectés dans 85 % des cas).	Objectif dépassé	• 99,1 % des plaintes ont été classées selon leur nature dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de leur réception. • 90 % des problèmes de conformité soulevés dans les dossiers ouverts pour des cas liés à la conformité ont été communiqués aux EFF dans les 30 jours ouvrables. • 100 % des lettres préliminaires ont été envoyées aux 3 nouvelles EFF dans les 60 jours suivant la réception de l'autorisation de fonctionnement. • 94,5 % des mesures d'exécution informelles ont été préparées et présentées aux EFF dans les 180 jours suivant le repérage d'un éventuel cas de non-conformité.

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
		Les commentaires des intervenants de l'industrie appuient l'idée que l'Agence est proactive et transparente dans la surveillance des activités dans le secteur fédéral des services financiers. Les points de repère seront établis d'ici le 31 mars 2015.		Les commentaires des intervenants de l'industrie montrent que 85 % d'entre eux estiment que l'Agence communique efficacement à l'industrie les mesures qu'elle prend et que plus de 80 % estiment que le processus de conformité de l'ACFC est équitable et transparent. Pour que l'Agence puisse se doter d'une stratégie de surveillance proactive et transparente, il lui faut veiller à communiquer clairement ses attentes et s'assurer de donner des lignes directrices à tous les intervenants de l'industrie. Les mêmes commentaires permettent de conclure qu'environ 75 % des intervenants font une évaluation positive de notre stratégie de surveillance. Ces résultats sont maintenant le point de référence établi pour l'Agence.
Les EFF mettent en œuvre toutes les exigences pertinentes en matière de protection des consommateurs dans l'intérêt des consommateurs de produits et services financiers au Canada.	Une solide relation de surveillance avec les EFF est entretenue.	Les EFF sont informées des exigences existantes, modifiées ou nouvelles qu'elles doivent respecter au moyen de communications directes ou du site Web de l'ACFC, conformément aux normes des services internes.	Entièrement atteint	• Les EFF ont été informées du nouveau *Règlement sur les produits de paiement prépayés* dans les dix jours suivant son entrée en vigueur. • Les EFF ont aussi été informées de deux nouveaux engagements publics : l'Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire et l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints. • En outre, des activités de communication ont eu lieu relativement à la version améliorée de l'Engagement relatif à l'expansion des services bancaires à frais modiques et sans frais, de nature volontaire.
		Des activités de liaison externe qui concernent au moins 10 % des EFF sont menées (ex. : participation à des conférences, rencontres, ateliers, cyberséminaires).	Objectif dépassé	Les activités de liaison externe ont touché 80 % des EFF en 2014-2015.

Programme 2 : Littératie financière

Description

Le programme de littératie financière vise à renforcer les connaissances des consommateurs sur leurs responsabilités et les obligations des EFF, ainsi qu'à améliorer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens en matière financière.

Ressources financières en 2014-2015 (en millions de $)		Ressource humaines en 2014-2015 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
9,22	9,12	41,5	41,7

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
L'information aux consommateurs diffusée par l'ACFC est utile, facile à comprendre et présentée dans un langage clair.	Taux de satisfaction des consommateurs en lien avec l'utilité et la compréhensibilité de l'information diffusée par l'ACFC (formulaires de commentaires en ligne et commentaires du centre d'appel).	Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur 5.	Objectif dépassé	Taux de satisfaction de 4,4.
Notoriété et taux d'utilisation du site Web de l'ACFC, y compris du portail de la littératie financière, parmi les consommateurs et les organisations.	Nombre de consommateurs qui utilisent l'information diffusée en ligne par l'ACFC.	Le nombre de consultations du site Web augmente de 10 % d'une année à l'autre.	Non atteint	Le nombre de consultations du site Web a augmenté de 1,7 % d'une année à l'autre.

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
	Utilisation du portail de la littératie financière et des ressources par les consommateurs et les organisations.	Les cibles liées aux consultations du portail seront définies une fois les points de repère établis.	Atteint	Les points de repère ont été établis en extrapolant les données disponibles sur l'année. La cible comprend une augmentation de 5 % d'une année sur l'autre du nombre de consultations de la nouvelle Base de données canadienne sur la littératie financière.
		Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur 5 des consommateurs et des organisations en ce qui a trait au portail Web.	Non atteint	• Taux de satisfaction de 3,0. • Après le lancement de la Base de données canadienne sur la littératie financière, nous avons effectué un sondage d'opinion sur la Base de données et nous y apporterons les modifications qui s'imposent pour relever le taux de satisfaction.
Le nombre d'activités de liaison externe ciblant les segments vulnérables de la population, comme les personnes âgées, est augmenté.	Le nombre d'initiatives de liaison externe est augmenté.	Augmentation marquée du nombre d'initiatives de liaison externe. Les points de repère seront établis d'ici le 31 mars 2015.	Atteint	Des présentations ont été faites à l'occasion de 48 événements ciblant les segments vulnérables de la population. Des communications directes ont aussi eu lieu avec 138 organisations (principaux représentants de l'industrie et groupes de consommateurs et de commerçants).

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
La coordination et la collaboration avec les intervenants sont accrues.	La Stratégie nationale pour la littératie financière est achevée et mise en oeuvre avec les intervenants.	Un processus consultatif est mené pour recueillir les commentaires des intervenants sur les buts et objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière et les rapports sont achevés.	Atteint	• Des consultations en trois étapes ont eu lieu dans tout le pays et en ligne, en vue de faire en sorte que la Stratégie réponde aux besoins en matière de littératie financière de tous les Canadiens. • En tout, l'ACFC a reçu 90 présentations en ligne, et 116 participants (de 108 organisations) ont formulé des commentaires lors des séances en personne qui se sont tenues à Ottawa, à Halifax, à Québec, à Calgary et à Victoria. Voici une ventilation des résultats : - **Étape I** Sujet : aînés Présentations reçues : 43 Participants : 63 - **Étape II** Sujet : groupes prioritaires (personnes à faible revenu, nouveaux arrivants, Autochtones du Canada, personnes handicapées) Présentations reçues : 23 Participants : 19 - **Étape III** Sujet : jeunes et adultes Présentations reçues : 24 Participants : 26 • En outre, dans le cadre de l'étape III, les 273 participants à la Conférence nationale sur la littératie financière de l'ACFC ont pris part à des tables rondes pendant l'événement.

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	Indices de rendement	Sommaire du rendement
		Le plan d'action pour la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière est achevé.	Non atteint	La Stratégie nationale sera publiée en juin 2015 et sa mise en oeuvre sera entreprise.
		Le plan d'action pour la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière est mis en œuvre et surveillé.	Non atteint	La Stratégie nationale sera publiée en juin 2015 et sa mise en oeuvre sera entreprise.
	Le portail Web est développé et la base de données des ressources est alimentée par les intervenants.	Nombre d'organisations représentées sur le portail Web de la littératie financière.	Atteint	La Base de données canadienne sur la littératie financière a été lancée en novembre 2014. Dans les cinq premiers mois qui ont suivi son entrée en service, 91 organisations ont créé un compte et inscrit plus de 2 200 ressources et événements.
Le niveau de littératie financière des Canadiens est mesuré et fait l'objet d'un rapport de façon régulière.	La littératie financière des Canadiens est mesurée tous les cinq ans.	L'Enquête canadienne sur les capacités financières est réalisée et les résultats sont compilés. Les résultats incluront ceux liés aux personnes âgées et aux autres segments vulnérables de la population.	Atteint	L'Enquête a été réalisée et les résultats ont été compilés.
	Un cadre d'évaluation normalisé est élaboré.	Le cadre d'évaluation est disponible.	Atteint	Le cadre d'évaluation a été élaboré et publié sur le site Web de l'ACFC.

Services internes

Description

Les services internes sont formés de groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations organisationnelles de l'Agence. Ces groupes d'activités sont les suivants : services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de gestion de l'information, services de la technologie de l'information, services immobiliers, services de gestion du matériel et des acquisitions.

Ressources financières en 2014-2015 (en millions de $)		Ressource humaines en 2014-2015 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
4,84	5,05	19,1	17,8

RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Écologisation des activités gouvernementales

Bien que l'ACFC ne soit pas assujettie à la Stratégie fédérale de développement durable, elle a décidé volontairement de participer aux efforts visant l'atteinte des deux cibles suivantes, établies dans la composante Écologisation des opérations gouvernementales de la Stratégie.

a) Équipements électroniques et électriques excédentaires

Au 31 mars 2015, l'Agence a réutilisé ou recyclé tous les équipements électroniques et électriques excédentaires (EEE) de façon écologique et sécuritaire.

Mesure de rendement	Cible 2014-2015	Résultats réels 2014-2015
Nombre total de locaux ministériels dotés d'un plan de mise en œuvre EEE pleinement exécuté, exprimé en un pourcentage de tous les locaux, d'ici la fin de tout exercice donné.	100 %	100 %

Situation actuelle/commentaires :

- Actuellement, l'ACFC suit les politiques, directives et lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'élimination de tous les équipements électroniques et électriques excédentaires. Les équipements excédentaires sont réutilisés dans le cadre des programmes en vigueur (ex. : Programme des ordinateurs pour les écoles, Distribution des biens de la Couronne, etc.);
- Les locaux de l'ACFC sont situés dans un seul endroit.

b) Réduction des unités d'impression

Au 31 mars 2015, l'Agence avait atteint un rapport moyen de 11 employés de bureau par unité d'impression dans toute l'organisation.

Mesure de rendement	Cible 2014-2015	Résultats réels 2014-2015
Ratio d'employés par unité d'impression à la fin de l'exercice donné, lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux.	8:1	11:1

Situation actuelle/commentaires :

- Une unité d'impression est définie comme étant une micro-imprimante ou une imprimante réseau/un appareil multifonctionnel (imprimante, télécopieur ou scanneur).
- Le terme « employés de bureau » englobe les employés nommés pour une période indéterminée ou déterminée, les employés occasionnels et les étudiants qui travaillent à temps plein ou à temps partiel. Il englobe aussi le personnel de soutien administratif temporaire embauché par l'entremise d'agences de placement.

Approvisionnement écologique

Secteur de rendement	Mesure de rendement	Objectif	Sommaire du rendement
Utilisation d'instruments d'achats écologiques regroupés pour l'achat des biens et des services	Publication commerciale et feuilles à plat	100 %	100 %
	Mobilier de bureau	100 %	100 % L'équipement pour le traitement automatique de données à usage général (y compris les micrologiciels), les logiciels, les fournitures et l'équipement de soutien ont aussi été acquis en totalité (100 %) au moyen d'instruments d'achats écologiques regroupés.

DONNÉES FINANCIÈRES

POINTS SAILLANTS
de 2014-2015

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent en fonction de leur actif, de leur revenu-primes ou du nombre de leurs transactions.

L'ACFC reçoit des crédits annuels de 5 000 000 $ pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration de la littératie financière des Canadiens et coordonner ses activités avec les leurs; ce financement est présenté dans l'État des résultats en tant que financement public. L'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

Les dépenses de l'ACFC pour l'exercice 2014-2015 ont totalisé 17 177 500 $, soit une augmentation de 2 990 500 $ ou 21,07 % par rapport à l'exercice 2013-2014. Cette augmentation est principalement le résultat d'une hausse des coûts des services professionnels et des ressources humaines liés aux activités de collaboration et de coordination de l'ACFC auprès des intervenants qui visent à améliorer la littératie financière des Canadiens. Ces coûts plus élevés ont été financés au moyen des 3 000 000 $ supplémentaires en crédits parlementaires, lesquels font maintenant partie des 5 000 000 $ de crédits annuels. Le montant de 3 000 000 $ a été accordé mais utilisé seulement en partie en 2013-2014 (171 300 $). Sauf pour une partie infime, il a été utilisé en totalité en 2014-2015.

Les dépenses pour services professionnels ont augmenté de 2 059 300 $ ou 95,98 % au cours de l'exercice 2014-2015 par rapport à l'exercice précédent. La plus grande partie de cette augmentation (1 060 000 $) représente des coûts liés à l'Enquête canadienne sur les capacités financières que l'ACFC mène tous les cinq ans afin de recueillir des renseignements sur la situation, les comportements, les connaissances, les perceptions et les compétences des Canadiens en matière financière. L'Enquête a permis de réunir des preuves empiriques aux fins de l'élaboration de la Stratégie nationale pour la littératie financière. L'ACFC a également retenu des services professionnels pour plusieurs projets spéciaux, y compris l'examen des renseignements sur le site Web en prévision de canada.gc.ca, l'élaboration d'une stratégie de communication et de sensibilisation ainsi que des services de rédaction de discours à l'intention de la commissaire et de la chef du développement de la littératie financière.

L'augmentation des coûts en ressources humaines, de 936 400 $ ou 10,20 %, est attribuable à la dotation de postes vacants et nouveaux, principalement dans le nouveau bureau de la chef du développement de la littératie financière, et à la croissance prévue de la rémunération des employés conformément aux conditions d'emploi.

Les frais de déplacement ont également augmenté de 257 600 $ en raison des consultations menées par la chef du développement de la littératie financière sur la Stratégie nationale pour la littératie financière et par la commissaire pour son plan de sensibilisation visant à mobiliser les intervenants et les partenaires pour la réalisation des priorités de l'ACFC. L'Agence a en outre tenu sa quatrième conférence sur la littératie financière en novembre 2014. Les frais de déplacement comprennent aussi les coûts engagés par certains membres du Comité directeur national pour pouvoir participer aux réunions trimestrielles.

Les augmentations de coûts ont été quelque peu compensées par une réduction des dépenses en technologie de l'information (TI) de 196 700 $ et en hébergement de 122 200 $. Au cours de l'exercice 2014-2015, l'Agence a pu profiter des avantages découlant des coûts engagés en 2013-2014 pour la transformation de son site Web et de son infrastructure de TI ainsi que les mises à jour connexes.

Les coûts en TI ont également été moins élevés en 2014-2015 parce que certains projets de TI ont été comptabilisés différemment en raison de leur nature (c.-à-d. immobilisation plutôt que dépense). La réduction des dépenses d'hébergement est également liée à la comptabilisation, alors que les propriétés à bail sont devenues entièrement amorties au cours de l'exercice 2014-2015, entraînant ainsi une réduction des dépenses totales d'amortissement par rapport à l'exercice 2013-2014.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. C'est pourquoi nous avons eu recours aux services communs ou partagés pour offrir des services organisationnels génériques dans les cas où cette solution était la plus rentable.

Grâce aux partenariats de gestion stratégiques, l'Agence bénéficie toujours de la marge de manœuvre requise pour gérer ses programmes en évolution de la façon la plus rentable et efficace possible.

Changements dans les normes comptables

Transition aux normes comptables pour le secteur public (NCSP)

En décembre 2014, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a modifié les normes comptables pour le secteur public (NCSP). Ces modifications ont introduit le concept d'un nouveau type d' entité du secteur public – appelé « composante du gouvernement » – et ont fourni une orientation quant à la méthode de comptabilité que ces entités devaient utiliser. L'ACFC est considérée une composante du gouvernement et est donc tenue d'adopter les NCSP à compter de l'exercice 2017-2018.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes : (1) évaluation diagnostique; (2) conception et planification; (3) évaluation, conception et développement; (4) mise en œuvre; (5) examen après mise en œuvre. L'ACFC a commencé l'évaluation diagnostique au cours de l'exercice 2014-2015.

L'étape de la conception et de la planification commencera au cours de l'été 2015. Celle-ci comprendra un plan de transition et un calendrier pour l'évaluation des répercussions du changement des normes comptables sur les systèmes, sur les contrôles internes liés aux rapports financiers et sur les activités opérationnelles.

L'ACFC continue à surveiller l'élaboration des normes telles qu'émises par le CCSP. L'évolution de la situation pourrait avoir une incidence sur le moment, la nature ou la divulgation de l'adoption des NCSP.

La transition vers les NCSP est un projet important. Comme l'étape de la conception et de la planification n'est pas encore commencée, l'ACFC n'est pas en mesure de quantifier l'impact des NCSP sur ses états financiers. Le tableau qui suit décrit les étapes de la conversion de l'ACFC aux NCSP et présente une évaluation des progrès qui devront être réalisés en vue de l'atteinte de ces objectifs. À mesure que le projet progresse ou que d'autres changements dans les règlements se produisent, il faudra peut-être modifier le plan de transition.

Approche de l'ACFC à la conversion aux NCSP

Évaluation en date du 31 mars 2015

Étape du projet	Jalon	Situation
Évaluation diagnostique • Déceler les différences dans les politiques de comptabilité IFRS / NCSP	Rapport du conseiller externe présenté au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC	Doit être terminée en juin 2015
Conception et planification • Lancer le projet, établir la gouvernance du projet • Élaborer un plan de formation et de communication	Gouvernance du projet et options stratégiques en place	Doit être terminée en 2015-2016
Évaluation, conception et développement • Trouver et évaluer des solutions à l'égard de la conversion aux NCSP • Élaborer des solutions finales	Approbation des solutions par le Comité exécutif et le Comité de vérification de l'ACFC	Doit être terminée en 2015-2016
Mise en œuvre • Mettre en œuvre les solutions NCSP • Mettre à l'essai et corriger	Systèmes et processus financiers en mesure de saisir les renseignements nécessaires pour les NCSP et de produire des rapports	Doit être terminée en 2016-2017
Examen après mise en œuvre • Informer les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre • Poursuivre la mise à jour liée aux NCSP et la gestion des changements connexes	Processus continu consécutif à la mise en œuvre	Doit être commencée en 2017-2018

ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour les exercices ayant pris fin le 31 mars 2015 et le 31 mars 2014 ainsi que de tous les renseignements qui y figurent incombe à la direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes internationales d'information financière.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des données présentées dans les états financiers. Certaines de ces données sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe aussi à la direction de maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et enregistrées, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille également à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant d'assurer une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication visant à faire en sorte que tous les membres de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de la direction et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

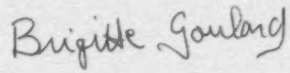
Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable au moyen d'un processus continu qui vise à cerner les principaux risques, à évaluer l'efficacité des contrôles clés associés et à apporter les ajustements nécessaires.

Le Bureau du contrôleur général effectuera des vérifications périodiques des contrôles de base à l'ACFC, laquelle s'appuiera sur les résultats de ces vérifications pour se conformer à la *Politique sur le contrôle interne* du Conseil du Trésor.

Entre-temps, l'ACFC procède à une évaluation fondée sur le risque du système de contrôle interne en matière de rapports financiers pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015, conformément à la *Politique sur le contrôle interne* du Conseil du Trésor; les résultats du plan d'action sont résumés en annexe.

Deloitte LLP a vérifié les états financiers de l'ACFC et rend compte de sa vérification au ministre des Finances. Ce rapport ne comprend pas d'opinion de l'auditeur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers.

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation en matière financière du Canada



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe
Directrice des finances

Ottawa, Canada
Le 23 juin 2015

Deloitte

Deloitte s.r.l.
1600 – 100, rue Queen
Ottawa, ON K1P 5T8
Canada

Tél: 613 236 2442
Téléc: 613 236 2195
www.deloitte.ca

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, et l'état des résultats, l'état du résultat étendu total, l'état des modifications dans l'insuffisance de l'actif et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Deloitte s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

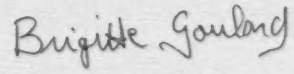
Ottawa, ON
23 juin 2015

État de la situation financière

(en dollars canadiens)	Note	Au 31 mars 2015 2015	2014
ACTIF			
Actifs à court terme			
Liquidités disponibles		1 650 739 $	1 258 362 $
Comptes clients, montant net	7	4 926 047	110 630
Autres créances	7	11 164	661 111
Charges payées d'avance		15 924	11 366
Actifs à long terme			
Immobilisations corporelles	9	375 164	275 905
Actifs incorporels	10	855 662	477 185
TOTAL DE L'ACTIF		**7 834 700 $**	**2 794 559 $**
PASSIF			
Passifs à court terme			
Prêt exigible		4 000 000 $	– $
Comptes fournisseurs et autres créditeurs	8,15	3 020 632	1 829 645
Cotisations constatées d'avance		285 135	437 607
Avantages sociaux futurs – congés de maladie	11	373 544	313 927
Avantages sociaux futurs – indemnités de départ	11	7 706	18 640
Passifs à long terme			
Avantages sociaux futurs – indemnités de départ	11	161 652	208 709
Total du passif		**7 848 669**	**2 808 528**
INSUFFISANCE DE L'ACTIF			
Déficit cumulé	17	(13 969)	(13 969)
TOTAL DU PASSIF ET DE L'INSUFFISANCE DE L'ACTIF		**7 834 700 $**	**2 794 559 $**
Contrats de location-exploitation et autres engagements	13		

Approuvé par :

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation en matière financière du Canada



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe
Directrice des finances

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des résultats

(en dollars canadiens)	Note	Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 2015	2014
PRODUITS			
Cotisations		12 238 721 $	12 084 314 $
Autres produits		309	40
Total des produits		**12 239 030**	**12 084 354**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		10 113 535	9 177 100
Services professionnels		4 204 978	2 145 637
Gestion et technologie de l'information		1 224 421	1 421 146
Locaux		865 716	987 928
Frais administratifs et autres		387 804	335 382
Déplacements		330 855	73 270
Intérêts	15	50 201	46 517
Total des charges		**17 177 510 $**	**14 186 980 $**
Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(4 938 480)**	**(2 102 626)**
Financement public	16	4 934 209	2 171 266
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		**(4 271)**	**68 640**
Sanctions administratives pécuniaires	12	–	775 000
Sanctions administratives pécuniaires perçues pour le compte du gouvernement	12	–	(775 000)
Résultats d'exploitation nets		**(4 271) $**	**68 640 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État du résultat étendu

(en dollars canadiens)	Note	Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 2015	2014
Résultats d'exploitation nets		**(4 271) $**	**68 640 $**
Autres éléments du résultat étendu			
Gains (pertes) de réévaluation des régimes à prestations déterminées	11	4 271	(68 640)
Résultat étendu total		**– $**	**– $**

État des modifications dans l'insuffisance de l'actif

(en dollars canadiens)	Déficit cumulé (non audité)
Déficit au 31 mars 2013	**(13 969) $**
Résultats d'exploitation nets	**68 640**
Autres éléments du résultat étendu	**(68 640)**
Déficit au 31 mars 2014	**(13 969)**
Résultats d'exploitation nets	**(4 271)**
Autres éléments du résultat étendu	**4 271**
Déficit au 31 mars 2015	**(13 969) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

(en dollars canadiens)	Note	Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 2015	2014
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres institutions fédérales		13 888 935 $	15 250 185 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(16 721 465)	(14 888 870)
Intérêts payés	15	(38 522)	(46 517)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	12	–	(775 000)
Liquidités nettes affectées aux activités d'exploitation		**(2 871 052)**	**(460 202)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations corporelles	9	(263 293)	(82 160)
Acquisition d'actifs incorporels	10	(473 278)	(341 620)
Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement		**(736 571)**	**(423 780)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	15	10 000 000	8 000 000
Remboursements		(6 000 000)	(8 000 000)
Liquidités nettes générées par les activités de financement		**4 000 000**	–
AUGMENTATION (BAISSE) NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**392 377**	**(883 982)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**1 258 362**	**2 142 344**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**1 650 739 $**	**1 258 362 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 (en dollars canadiens)

1. Pouvoirs et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la Loi) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs, ainsi que de renforcer la littératie financière de la population canadienne. Elle est un ministère fédéral et figure donc à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

L'ACFC est un organisme fédéral établi en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Elle remplit les rôles énoncés aux paragraphes 3(2) et 3(3) de la Loi.

3.(2)

L'Agence a pour mission :

a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa *a)*;

b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et de ces organismes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;

f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, de coordonner ses activités avec les leurs.

1. Pouvoirs et objectifs (suite)

3.(3)

a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les cotisations exigées par l'ACFC sont établies conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution, et au mode d'évaluation financière qui s'applique aux exploitants des réseaux de cartes de paiement.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la Loi.

2. Renseignements généraux

La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé, le 23 juin 2015, la publication des états financiers pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa (Ontario), Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites à la note 1.

3. Méthode de présentation du rapport

Les présents états financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les liquidités disponibles, qui ont été évaluées à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI). Les méthodes comptables utilisées pour préparer les états financiers s'appuient sur les normes IFRS applicables au 31 mars 2015 et englobent les IFRS individuelles, les Normes comptables internationales (NCI) ainsi que les interprétations qu'en font le Comité d'interprétation des Normes internationales d'information financière et le Comité permanent d'interprétation. Les méthodes comptables décrites ci-après ont été appliquées de manière constante à toutes les périodes présentées.

4. Normes et exigences de divulgation nouvelles et modifiées

NOUVELLES NORMES ET INTERPRÉTATIONS N'AYANT PAS ENCORE ÉTÉ ADOPTÉES

i) Instruments financiers

La norme IFRS 9, *Instruments financiers*, a été émise par le CNCI en novembre 2009 et révisée le 28 octobre 2010; elle remplacera la norme comptable internationale IAS 39, *Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation*. Durant l'exercice en cours, le CNCI a publié la version finale de la norme IFRS 9, qui inclut la dépréciation des instruments financiers dans les volets de classement, de mesure et de comptabilité de couverture qui avaient été publiés plus tôt. La norme IFRS 9 propose une approche unique pour déterminer si un actif financier donné est évalué au coût amorti ou à la juste valeur; elle remplace ainsi les règles multiples énoncées dans la norme IAS 39. Le passif financier détenu à des fins de transaction est calculé selon la juste valeur au moyen du résultat net, et tous les autres éléments du passif financier sont calculés au coût amorti à moins que l'option de la juste valeur ne soit utilisée. Cette norme propose un modèle des pertes attendues à vie pour la dépréciation des créances. L'IFRS 9 doit être appliquée de façon rétrospective pour les périodes annuelles commençant le 1er janvier 2018 ou après, et son application anticipée est permise. Pour le moment, la direction a déterminé que les répercussions de la norme IFRS 9 sur les états financiers de l'ACFC ne devraient pas être importantes.

ii) Produits

En mai 2014, le CNCI a publié la norme IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*. Cette norme remplace la norme IAS 18, *Produits des activités ordinaires*, et la norme IAS 11, *Contrats de construction*, ainsi que les interprétations connexes. Elle pose comme principe fondamental que l'entité doit comptabiliser les produits des activités ordinaires de manière à montrer quand les biens ou les services promis aux clients sont fournis et le montant de contrepartie auquel l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces biens ou services. La norme IFRS 15 se traduira par une augmentation de l'information à fournir sur les produits; elle donnera des orientations concernant les opérations qui n'étaient pas traitées de manière exhaustive précédemment (par exemple, les produits de services et les modifications de contrat) et elle améliorera les orientations concernant les ententes à éléments multiples. Cette norme sera en vigueur pour les périodes de rapport à compter du 1er janvier 2017 et elle peut être appliquée avant cette date. La norme doit être appliquée de manière rétrospective ou en utilisant une méthode modifiée d'application rétrospective, en comptabilisant l'effet cumulatif de l'application initiale de la norme comme un ajustement du solde d'ouverture à la date de l'application initiale. L'ACFC compte adopter la norme IFRS 15 à compter du 1er avril 2017 et évalue actuellement les effets que pourrait avoir ce changement sur ses états financiers.

iii) Initiative de divulgation

En décembre 2014, le CNCI a publié des modifications à la norme IAS 1, *Présentation des états financiers*, afin de fournir de meilleures orientations pour aider les entités à exercer leur jugement relativement au respect des exigences de présentation et de divulgation contenues dans les normes IFRS. Les modifications précisent que la notion d'importance relative s'applique à l'ensemble des états financiers et que l'inclusion d'informations non significatives peut nuire à l'utilité de ceux-ci. Elles précisent également que les entités devraient exercer un jugement professionnel pour déterminer où et dans quel ordre l'information est présentée dans les états financiers. L'ACFC compte adopter la norme IAS 1 à compter du 1er avril 2016 et elle est en train d'évaluer les effets que ces changements pourraient avoir sur ses états financiers.

5. Résumé des principales méthodes comptables

Les principales méthodes comptables utilisées par l'ACFC sont décrites ci-dessous.

a) Liquidités disponibles
L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence sont traitées par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

b) Instruments financiers
L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés.

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur, qui correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

Classement	Traitement comptable
Juste valeur au moyen des résultats nets	Les liquidités disponibles sont classées comme « juste valeur au moyen des résultats nets ». Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les comptes clients et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les comptes fournisseurs et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

Dépréciation des actifs financiers – À chaque date de clôture, l'ACFC détermine la mesure dans laquelle il est prouvé de façon objective qu'un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est déprécié. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si, et seulement si, il est prouvé de manière objective qu'il y a eu dépréciation à la suite d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de pertes subies) et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier ou du groupe d'actifs financiers qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer si des indications objectives de dépréciation existent pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour des groupes d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur subie, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures non subies), laquelle valeur est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine de l'actif financier.

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en ajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'*État des résultats*.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend les coûts de remplacement de parties d'immobilisations corporelles au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'*État des résultats* au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif comme il suit :

Actif	Vie utile
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	Moindre de la vie utile et de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ou 4 ans

Les logiciels sont capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel. Les valeurs résiduelles des actifs, leurs durées de vie utile et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels élaborés à l'interne et acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe.

Après la comptabilisation initiale des dépenses de développement à titre d'actif, le modèle du coût historique s'applique, exigeant que les actifs soient évalués au coût après déduction de l'amortissement cumulé et des dépréciations cumulées. Les actifs incorporels acquis séparément sont évalués à la comptabilisation initiale au coût historique. Le coût des logiciels développés à l'interne comprend les coûts directement imputables devant être engagés pour créer, produire et préparer les logiciels pour en permettre l'exploitation de la manière prévue par l'ACFC.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée qui sont amortis tout au long de leur vie économique utile et qui font l'objet d'une évaluation de dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement sont examinées au moins à la fin de chaque exercice. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction d'une durée de vie utile estimative de cinq ans et il est comptabilisé au poste des charges approprié selon l'activité à laquelle il se rapporte.

L'amortissement des actifs débute lorsque le développement est terminé et que les actifs sont prêts à être mis en service. Les actifs sont amortis sur la période de leurs avantages futurs attendus.

Les coûts engagés à l'étape préalable au développement sont passés en charges à la période au cours de laquelle ils ont lieu.

e) Dépréciation des actifs non financiers

À chaque date de clôture, l'ACFC détermine la mesure dans laquelle il existe des indications internes qu'un actif pourrait avoir subi une dépréciation (p. ex. actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre, ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur déduction faite du coût engagé pour le vendre ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion de l'ACFC, fondé sur le recouvrement des coûts, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

L'ACFC évalue les actifs incorporels élaborés à l'interne qui ne sont pas encore utilisés aux fins de dépréciation annuelle.

f) Avantages sociaux

i) Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont comptabilisés à l'*État des résultats* lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivant la date de clôture sont classées comme avantages sociaux à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

ii) Avantages postérieurs à l'emploi

PRESTATIONS DE RETRAITE

Essentiellement tous les employés de l'ACFC participent au régime de pension de la fonction publique (le « Régime »), un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu les services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

INDEMNITÉS DE DÉPART

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités augmente au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de départ. L'indemnité de départ se fonde sur le salaire final de l'employé.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation n'est pas financée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché, qui se fonde sur le taux de rendement du marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'*État de la situation financière*, et sur d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tous les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans les autres éléments du résultat étendu dans l'*État du résultat étendu*.

AUTRES AVANTAGES

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux dont peuvent profiter les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit des régimes. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu les services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

iii) Autres avantages à long terme

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur appartiennent à la catégorie des contrats de location-exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'*État des résultats* selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme des contrats de location-financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'*État des résultats* au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits parlementaires, est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions qui s'y rattachent ont été remplies. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Comptabilisation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucuns frais n'ont été engagés sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance à l'*État de la situation financière*. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des frais ou la prestation des services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'ACFC évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant pour tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations – Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les coûts réellement engagés. Les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont établies chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués et les coûts réels au cours de l'exercice précédent. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la Loi. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire peut imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs. Il impose ces sanctions lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 500 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et les montants doivent être versés au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction fasse des jugements, des estimations et des hypothèses ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels à la date de clôture. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait faire en sorte qu'un rajustement important de la valeur des actifs ou des passifs soit nécessaire, dans les états financiers d'une période ultérieure.

JUGEMENTS

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers :

Engagements en vertu de contrats de location-exploitation — ACFC à titre de locataire
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a conclu des baux commerciaux pour la location des locaux à bureaux de l'ACFC et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. Celle-ci loue également certains éléments de matériel de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui avait pas été transférée; par conséquent, elle comptabilise ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires — ACFC à titre de mandant
L'ACFC a établi sa position de mandant dans le cadre de l'arrangement, et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

ESTIMATIONS ET HYPOTHÈSES

Les principales hypothèses sur l'avenir et les autres sources principales d'incertitude relativement aux estimations à la date de l'*État de la situation financière*, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous.

Durée de vie utile estimative des actifs
La durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels se fonde sur les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année et toute modification est prise en compte de façon prospective.

Indemnités de départ
Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent aux dates estimatives des flux de trésorerie liés aux paiements d'indemnités de départ. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples détails concernant les hypothèses sont fournis à la note 11a).

Congés de maladie
Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent à la période servant à estimer l'utilisation des congés de maladie. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

7. Comptes clients et autres créances

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par type, se présente comme il suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2015
Comptes clients	4 937 047 $	– $	4 937 047 $
Provisions pour créances douteuses	(11 000)	–	(11 000)
Comptes clients, montant net	**4 926 047**	**–**	**4 926 047**
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	–	5 628	5 628
Autres créances	–	5 536	5 536
Autres, total	–	11 164	11 164
Total	**4 926 047 $**	**11 164 $**	**4 937 211 $**
% de l'exposition totale	**99,8 %**	**0,2 %**	**100,0 %**

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2014
Comptes clients	120 630 $	– $	120 630 $
Provisions pour créances douteuses	(10 000)	–	(10 000)
Comptes clients montant net	**110 630**	**–**	**110 630**
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	–	11 111	11 111
Autres créances	650 000	–	650 000
Autres, total	650 000	11 111	661 111
Total	**760 630 $**	**11 111 $**	**771 741 $**
% de l'exposition totale	**98,6 %**	**1,4 %**	**100,0 %**

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur comptes clients constatées pendant l'exercise ayant pris fin le 31 mars 2015 étaient de 1 000 $ (1 000 $ au 31 mars 2014). Les montants recouvrés pendant la même période étaient nuls (nuls au 31 mars 2014).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance ou qui n'ont pas été provisionnées, ou dont la valeur n'est pas réduite, sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2015, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 8 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

Jours en souffrance	Court terme	De 31 à 60	De 61 à 90	De 91 à 120	Plus de 120	Total
31 mars 2015	47 330 $	– $	4 876 717 $	– $	13 000 $	4 937 047 $
31 mars 2014	– $	98 699 $	– $	11 931 $	10 000 $	120 630 $

Toutes les cotisations à recevoir et cotisations accumulées sont recouvrables des entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement). L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 15c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit applicable à l'ACFC.

8. Opérations entre apparentés

a) Société mère ultime
Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction
Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : le commissaire, le commissaire adjoint, le chef du développement de la littératie financière et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars se présente comme il suit.

	2015	2014
Avantages sociaux à court terme	1 696 215 $	1 337 656 $
Avantages postérieurs à l'emploi	425 153	267 650
Autres avantages à long terme	24 347	18 349
Total	**2 145 715 $**	**1 623 655 $**
Nombre moyen d'employés	**9**	**7**

8. Opérations entre apparentés (suite)

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'ACFC effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

Au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015, l'ACFC a acheté des biens et des services pour 5 920 052 $ (4 600 026 $ en 2014) et a gagné des revenus de 233 357 $ (99 352 $ en 2014) découlant des opérations effectuées avec d'autres institutions fédérales. Prises individuellement, ces opérations étaient dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas importantes prises individuellement, l'ACFC a effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes prises individuellement :

Entité	Type	2015 Charges	2015 Créditeurs	2014 Charges	2014 Créditeurs
Secrétariat du Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages sociaux	1 927 184 $	206 031 $	1 796 863 $	116 559 $
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	Locaux, services de traduction et autres services	1 129 927	132 944	962 429	40 537
Bureau du surintendant des institutions financières	Services financiers, des ressources humaines et d'audit interne	396 076	65 716	577 487	227 451
Ministère de la Justice	Services juridiques	278 298	2 222	223 981	17 321
Commission canadienne des droits de la personne	Services des ressources humaines	333 939	87	331 501	74
Services partagés Canada	Services de communication et autres services	156 672	19 128	78 752	5 325
Statistique Canada	Services de recherche	1 085 875	–	15 000	–

Au 31 mars 2015, les montants des comptes clients et des comptes fournisseurs et autres créditeurs de ces apparentés totalisaient 5 628 $ (11 111 $ au 31 mars 2014) et 519 983 $ (588 334 $ au 31 mars 2014), respectivement.

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 $ pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 (5 000 000 $ en 2014) pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration de la littératie financière des Canadiens et coordonner ses activités avec les leurs. Durant l'exercice terminé le 31 mars 2015, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 4 934 208 $ (2 171 266 $ en 2014).

9. Immobilisations corporelles

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels informatiques	Total
Solde au 31 mars 2013	**916 339 $**	**816 356 $**	**58 531 $**	**296 979 $**	**20 244 $**	**2 108 449 $**
Ajouts	6 124	51 023	–	25 013	–	82 160
Solde au 31 mars 2014	**922 463 $**	**867 379 $**	**58 531 $**	**321 992 $**	**20 244 $**	**2 190 609 $**
Ajouts	–	53 601	–	209 692	–	263 293
Solde au 31 mars 2015	**922 463 $**	**920 980 $**	**58 531 $**	**531 684 $**	**20 244 $**	**2 453 902 $**
Amortissement et perte de valeur cumulés						
Solde au 31 mars 2013	**756 028 $**	**635 100 $**	**51 476 $**	**206 992 $**	**19 232 $**	**1 668 828 $**
Amortissement	117 303	51 757	3 045	72 759	1 012	245 876
Solde au 31 mars 2014	**873 331 $**	**686 857 $**	**54 521 $**	**279 751 $**	**20 244 $**	**1 914 704 $**
Amortissement	49 132	46 487	3 046	65 369	–	164 034
Solde au 31 mars 2015	**922 463 $**	**733 344 $**	**57 567 $**	**345 120 $**	**20 244 $**	**2 078 738 $**
Valeur comptable nette						
Solde au 31 mars 2014	49 132 $	180 522 $	4 010 $	42 241 $	– $	275 905 $
Solde au 31 mars 2015	**– $**	**187 636 $**	**964 $**	**186 564 $**	**– $**	**375 164 $**

Aucun des actifs détenus n'est assujetti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations. Au 31 mars 2015, l'ACFC comptait 1 861 202 $ en immobilisations au prix coûtant, pleinement amorties et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

10. Actifs incorporels

Coût	Logiciels	Logiciels en développement	Total
Solde au 31 mars 2013	**144 809 $**	**107 002 $**	**251 811 $**
Ajouts	9 031	332 589	341 620
Transfert pour mise en usage	220 158	(220 158)	–
Solde au 31 mars 2014	**373 998 $**	**219 433 $**	**593 431 $**
Ajouts	100 977	372 301	473 278
Transfert pour mise en usage	181 011	(181 011)	–
Solde au 31 mars 2015	**655 986 $**	**410 723 $**	**1 066 709 $**
Amortissement cumulé			
Solde au 31 mars 2013	**83 457 $**	**– $**	**83 457 $**
Amortissement	32 789	–	32 789
Solde au 31 mars 2014	**116 246 $**	**– $**	**116 246 $**
Amortissement	94 801	–	94 801
Solde au 31 mars 2015	**211 047 $**	**– $**	**211 047 $**
Valeur comptable nette			
Solde au 31 mars 2014	257 752 $	219 433 $	477 185 $
Solde au 31 mars 2015	**444 939 $**	**410 723 $**	**855 662 $**

Au 31 mars 2015, l'ACFC comptait 58 386 $ d'actifs incorporels au prix coûtant, pleinement amortis et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

11. Avantages sociaux

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i) Prestations de retraite

Essentiellement tous les employés de l'ACFC participent au régime de pension de la fonction publique (le « Régime »), un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime pour couvrir les coûts afférents du service. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 11,242 % (11,885 % en 2014). Des cotisations totales de 874 775 $ (822 763 $ en 2014) ont été constatées en charges pour la période en cours.

Le gouvernement du Canada est responsable du versement des prestations relatives au Régime aux termes de la loi. Les prestations de retraite s'accumulent généralement sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de service ouvrant droit à pension multiplié par le salaire moyen des cinq meilleures années consécutives. Elles sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

ii) Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	31 mars 2015	31 mars 2014
Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice	**227 349 $**	**570 785 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	7 504	7 246
Intérêts débiteurs	8 141	14 423
Indemnités versées	(69 365)	(433 745)
Perte sur compression	–	–
Perte/(gain) actuariel	(4 271)	68 640
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**169 358 $**	**227 349 $**
Portion à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	7 706 $	18 640 $
Portion à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	161 652	208 709
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**169 358 $**	**227 349 $**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	7 504	7 246
Intérêts débiteurs	8 141	14 423
Perte sur compression	–	–
Perte/(gain) actuariel	(4 271)	68 640
Charge du régime d'indemnités	**11 374 $**	**90 309 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'*État de la situation financière*, au titre des liquidités disponibles.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Le montant cumulatif des gains/pertes actuariels constaté au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, se chiffre à 131 630 $ (135 901 $ en 2014).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 3,45 % (4,15 % en 2014). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2015, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 0,5 % pour les années du régime 2016 et 2017 (2014 – 1,0 % pour l'année du régime 2015). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,0 % (1,5 % en 2014). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 16 ans (16 ans en 2014).

L'ACFC a adopté les exigences d'information qui suivent prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS. Pour la période en cours et les quatre périodes précédentes, les montants sont les suivants :

Avantages sociaux – indemnités de départ	Obligation au titre des indemnités constituées	Pertes/(gains) actuariels constatés pendant la période
31 mars 2015	**169 358 $**	**(4 271) $**
31 mars 2014	227 349	68 640
31 mars 2013	570 785	81 270
31 mars 2012	430 540	41 227
31 mars 2011	465 875 $	(55 686) $

Compression

En date du 30 septembre 2011, l'ACFC a modifié son régime d'indemnités de départ pour les employés appartenant au groupe de la direction. Tous les employés occupant un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu du régime d'indemnités de départ. Les employés avaient trois options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime. Ils pouvaient choisir d'encaisser immédiatement les prestations acquises jusqu'alors sous la forme d'un paiement comptant, continuer d'en différer le paiement jusqu'à la retraite ou jusqu'au départ volontaire, ou combiner les deux options.

En date du 22 mai 2013, tous les employés n'occupant pas un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu de ce régime. Les employés appartenant à ce groupe avaient les trois mêmes options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime. Les prestations versées au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014, d'une somme de 433 745 $, comprennent les paiements versés aux employés qui ont opté pour un règlement immédiat.

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation aurait eu les effets suivants pour 2015.

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	(18 937) $	22 842 $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

b) Autres avantages à long terme

Congés de maladie

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

	31 mars 2015	31 mars 2014
Obligation au titre des prestations constituées, au début de l'exercice	**313 927 $**	**325 749 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	49 643	53 435
Intérêts débiteurs	13 430	13 863
Prestations versées	(43 327)	(8 998)
Perte/(gain) actuariel	39 871	(70 122)
Obligation au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice[1]	**373 544 $**	**313 927 $**
Charge nette du régime de prestations		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	49 643	53 435
Intérêts débiteurs	13 430	13 863
Perte/(gain) actuariel	39 871	(70 122)
Charge du régime de prestations	**102 944 $**	**(2 824) $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des prestations constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5i). Les montants perçus en sus des prestations versées sont présentés dans l'*État de la situation financière*, au titre des liquidités disponibles.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des prestations constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Le montant cumulatif des pertes actuarielles constatées au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 231 324 $ (191 453 $ en 2014).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des prestations constituées est un taux d'actualisation de 3,48 % (4,22 % en 2014). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2015, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 0,5 % pour les années du régime 2016 et 2017 (2014 – 1,0 % pour 2015). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,0 % (1,5 % en 2014). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de prestations est de 16 ans (16 ans en 2014).

L'ACFC a adopté les exigences d'information qui suivent prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS. Pour la période en cours et les quatre périodes précédentes, les montants sont les suivants :

Avantages sociaux – Congés de maladie	Obligation au titre des prestations constituées	Pertes/(gains) actuariels constatés pendant la période
31 mars 2015	**373 544 $**	**39 871 $**
31 mars 2014	313 927	(70 122)
31 mars 2013	325 749	56 109
31 mars 2012	235 950	194 212
31 mars 2011	93 333	11 254

11. Avantages sociaux (suite)

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importance sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2015.

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des prestations constituées	(45 299) $	54 903 $

Changement du taux d'utilisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des prestations constituées	15 564 $	(15 564) $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

12. Sanctions administratives pécuniaires

Les montants perçus par l'ACFC à titre de sanctions administratives pécuniaires sont versés au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015, l'ACFC n'a rien perçu (775 000 $ en 2014) au titre des sanctions administratives pécuniaires.

13. Contrats de location-exploitation

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 ont totalisé 1 564 817 $ (1 510 086 $ en 2014).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de un à cinq ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux exigés chaque année pour les exercices à venir représentent au moins les montants suivants :

	2015	2014
En l'espace d'un an	1 484 387 $	1 140 011 $
Après un an, mais pas plus de cinq ans	3 893 988	1 869 024
Plus de cinq ans	–	–
Total	**5 378 375 $**	**3 009 035 $**

14. Dépenses relatives aux ressources humaines

	2015	2014
Traitements et salaires	7 962 750 $	7 196 934 $
Autres avantages	1 222 060	1 108 849
Avantages postérieurs à l'emploi autres que les indemnités de départ	874 775	829 199
Indemnités de départ	15 645	21 669
Autres coûts liés au personnel	38 305	20 449
Total des dépenses relatives aux ressources humaines	**10 113 535 $**	**9 177 100 $**

15. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes fournisseurs et autres créditeurs et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les liquidités disponibles, les comptes clients et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques liés au marché, au crédit et à la liquidité en rapport avec ces instruments financiers.

a) Risque lié au marché
Le risque lié au marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque lié au marché inclut trois types de risques : le risque lié au taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié au taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée à d'autres risques liés au prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités d'exploitation (lorsque les charges sont libellées dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque lié au change en établissant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié au taux d'intérêt
Le risque lié au taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié au taux d'intérêt du marché tient principalement aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances Canada. L'Agence s'efforce de réduire ses emprunts en prévoyant de façon en prévoyant de façon efficace les besoins de trésorerie qui doivent être comblés par les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque lié au taux d'intérêt.

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation de 1,0 % des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
31 mars 2015	+1 %	46 109 $
	-1 %	(46 109)
31 mars 2014	+1 %	40 877 $
	-1 %	(40 877)

c) Risque lié au crédit
Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit était de 4 937 211 $ au 31 mars 2015 (771 471 $ au 31 mars 2014), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes clients et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations, comme le stipule la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

d) Risque lié à la liquidité

Le risque lié à la liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers actuels ou futurs. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque lié à la liquidité dans le cadre d'un processus annuel détaillé de planification et de facturation, conçu pour lui assurer suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce de déterminer avec précision ses coûts d'exploitation pour l'exercice afin de déterminer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

Le tableau ci-dessous résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2015 et au 31 mars 2014, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total au 31 mars 2015
Comptes fournisseurs et autres créditeurs	430 155 $	2 190 921 $	399 556 $	– $	– $	3 020 632 $
Cotisations constatées d'avance	–	–	285 135	–	–	285 135
Total	**430 155 $**	**2 190 921 $**	**684 691 $**	**– $**	**– $**	**3 305 767 $**

	À vue	Moins de 3 mois	3 à 12 mois	1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total au 31 mars 2014
Comptes fournisseurs et autres créditeurs	340 967 $	1 144 298 $	344 380 $	– $	– $	1 829 645 $
Cotisations constatées d'avance	–	–	437 607	–	–	437 607
Total	**340 967 $**	**1 144 298 $**	**781 987 $**	**– $**	**– $**	**2 267 252 $**

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, le commissaire établit la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière sous réglementation fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le montant maximum approuvé par le ministre en prévision de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 était de 11 000 000 $ (10 000 000 $ en 2014). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés en l'espace d'un an. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, comme il est décrit à la rubrique « Risque lié au taux d'intérêt ».

Au 31 mars 2015, l'ACFC avait utilisé 4 000 000 $ (0 $ en 2014) de cette source de fonds.

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La liquidité des actifs financiers de l'ACFC est abordée à la note 7 sur les comptes clients.

16. Financement public

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 $ pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015 (5 000 000 $ en 2014) pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration de la littératie financière des Canadiens et coordonner ses activités avec les leurs. Durant l'exercice terminé le 31 mars 2015, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 4 934 208 $ (2 171 266 $ en 2014).

17. Insuffisance de l'actif

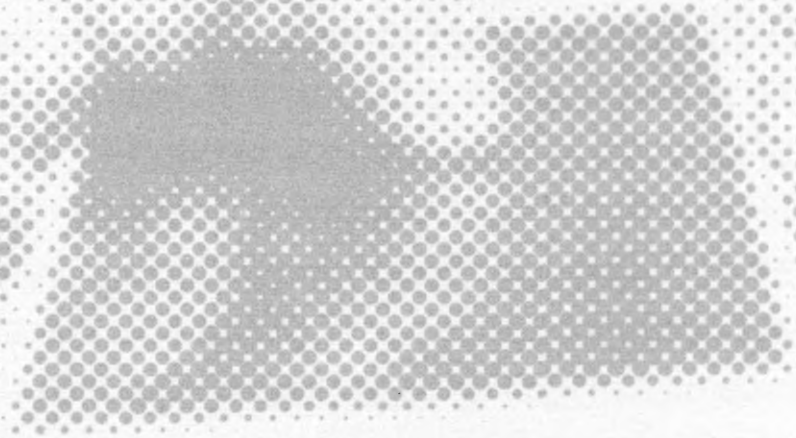
Déficit cumulé – Le passage de l'ACFC des principes comptables généralement reconnus du Canada aux normes IFRS, le 1er avril 2010, a contribué à la réalisation d'un déficit cumulé de 46 533 $. Ce déficit a été réduit d'un montant de 32 564 $ suite aux opérations sous les normes IFRS menées durant l'année terminée le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis le passage aux IFRS.

Gestion du capital – L'ACFC inclut son déficit cumulé, intitulé « Insuffisance de l'actif », dans sa définition de capital. Il est interdit à l'ACFC d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des frais facturés aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice visé par le rapport.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2015.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS



Site Web	acfc.gc.ca
Téléphone (Centre des services aux consommateurs)	
Sans frais	1-866-461-3222
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-996-5454
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes)	
Sans frais	1-866-914-6097
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-947-7771
Courriel	info@fcac.gc.ca
Télécopieur	
Sans frais	1-866-814-2224
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-941-1436
Twitter	@ACFCan
YouTube	FCACan/ACFCan
Facebook	facebook.com/ACFCan
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Immeuble Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

No de catalogue FC1F-PDF
ISBN 1706-0540